

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

Juridiikka

2017

Charlotta Vuorensola

TAVARAN VIRHEEN SEURAAMUKSET KULUTTAJAKAUPASSA

Charlotta Vuorensola

TAVARAN VIRHEEN SEURAAMUKSET KULUTTAJAKAUPASSA

Kuluttajansuojalain (38/1978) mukaan tavaran tulee lajiltaan, määrältään, laadultaan sekä muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan vastata sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Mikäli tavara ei vastaa sovittua, tai jos se jollakin tavoin eroaa siitä, mitä kuluttajan on voitu perustellusti olettaa, on tavarassa virhe. Virhetilanteissa laki asettaa oikeuksia sekä velvollisuuksia niin elinkeinoharjoittajalle kuin ostajallekin.

Tämän opinnäytetyön aiheena on tavaran virheen seuraamukset kuluttajakaupassa. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa kuluttajakauppaan liittyvää lainsäädäntöä ja erityisesti virhesäännösten sisältöä ja sen soveltamista kaupan virhetilanteissa. Tarkoituksena on myös selvittää, miten kuluttajansuojalaki suojaa kuluttajaa, jos tuote osoittautuu virheelliseksi. Tavoitteena on jäsenellä kuluttajakaupassa tapahtuvaa virhettä sekä sen seuraamuksia, ja laatia helppolukuinen ja yleishyödyllinen raportti ensisijaisesti kuluttajan tarpeisiin. Opinnäytetyön aihe ja tavoitteet valikoituivat tekijän oman kiinnostuksen pohjalta.

Opinnäytetyö pohjautuu vahvasti teoriaan ja työ onkin tehty teoreettisena tutkielmana. Työn lähdeaineistona on käytetty pääosin Kuluttajansuojalain 5 luvun säädöksiä, mutta myös Kauppalakia. Lakien lisäksi tässä työssä on käytetty lähteinä alan kirjallisuutta, internet lähteitä, kuluttajaviraston ohjeistuksia sekä viranomaislähteitä. Työhön on myös sisällytetty kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja ja korkeimman oikeuden ennakoratkaisuja hahmottamaan aihetta käytännössä.

Työssä todetaan, että kuluttajan on välttämätöntä hankkia kulutushyödykkeitä, jolloin tavaran virheettömyydellä on kuluttajalle suuri merkitys. Näin ollen virheellisyysäännösten tunteminen on välttämätöntä niin kuluttajalle kuin elinkeinoharjoittajallekin. Kuluttajansuojalaki on säädetty, jotta pystyttäisiin paremmin turvaamaan kuluttajan asemaa sekä oikeuksia suhteessa elinkeinoharjoittajaan.

ASIASANAT:

tavaran virhe, virhe, kuluttajansuojalaki, kuluttajakauppa, virhevastuu

Charlotta Vuorensola

CONSEQUENCES OF PRODUCT DEFECTS IN CONSUMER TRADE

According to the Finnish Consumer Protection Act goods must, in their range, quantity, quality and other characteristics as well as packaging, respond to what can be considered as agreed. If the merchandise is not as agreed or if it differs somehow from what the consumer could reasonably require, there is defect in a product. In an error situation, the law sets the rights and obligations for both parties, to the trader and consumer.

The topic of this thesis is the consequences of product defects in consumer trade. The purpose of the thesis is to study the legislation related to consumer trade and, in particular, the contents of the offense provisions and its application in error situations. Another purpose is to find out how the Consumer Protection Act protects the consumer if the product turns out to be defective. The aim is to structure the defects in consumer trade and their consequences, and to compose a readable and generally useful report especially for consumer needs. The subject and objectives of the thesis were selected based on author's own interest.

The thesis is based heavily on theory, and it is done as a theoretical study. The material used the thesis consists mainly of Chapter 5 of the Consumer Protection Act and other laws such as Sale of Goods Act. In addition to the legislation, other relevant literature, the government motions, and network material are used. Also decisions by the Finnish Consumer Disputes Board and Supreme Courts preliminary rulings are included in the study to clarify the issues that are discussed.

The thesis concludes that consumers need to acquire goods, thus the correctness of the goods is of significant importance to the consumer. Therefore, identifying the Provision of error is necessary for the consumer but also to the trader. The Consumer Protection Act is enacted to protect the consumer's position and rights in relation to the trader.

KEYWORDS:

defect in a product, defect, Consumer Protection Act, trade of goods, liability for defects

SISÄLTÖ

LYHENTEET	6
1 JOHDANTO	7
2 KULUTTAJAKAUPPAAN LIITTYVÄ SÄÄNTELY KULUTTAJAN NÄKÖKULMASTA	9
2.1 Kuluttajansuojalain käsitteitä	9
2.2 Kauppalain soveltamisesta kuluttajakaupassa	12
2.3 Sopimusehdot kuluttajakaupassa	13
3 ELINKEINOHARJOITTAJAN JA KULUTTAJAN VELVOLLISUUDET KULUTTAJAKAUPASSA	15
3.1 Yleistä	15
3.2 Elinkeinoharjoittajan velvollisuudet	16
3.2.1 Lojaliteettivelvollisuus	16
3.2.2 Tiedonantovelvollisuus	17
3.2.3 Kuitintarjoamisvelvollisuus käteiskaupassa	19
3.3 Kuluttajan velvollisuudet	19
3.3.1 Myötävaikutusvelvollisuus	21
3.3.2 Tavarankäytön tarkastaminen	21
3.3.3 Reklamointivelvollisuus	22
4 TAVARAN VIRHE KULUTTAJAKAUPASSA	23
4.1 Yleinen virhesäännös kuluttajakaupassa	23
4.2 Virhetyypit	24
4.3 Virheellisuuden määräävä ajankohta ja vaaranvastuun siirtyminen	27
4.4 Takuu	28
5 VIRHEEN SEURAAMUKSET	30
5.1 Yleistä	30
5.2 Virheilmoitus	30
5.3 Virheen oikaisu	31
5.4 Maksusta pidättäytyminen ja hinnanalennus	32
5.5 Kaupan purku	32
5.6 Vahingonkorvaus	33

5.6.1 Korvattavat vahingot	34
5.6.2 Korvauksen määrä	36
5.7 Tuotevahingot	36
6 KULUTTAJAVIRANOMAISET	38
6.1 Kuluttajavirasto ja kuluttaja-asiamies	38
6.2 Kuluttajaneuvonta	38
6.3 Kuluttajariitalautakunta	39
6.4 Yleiset tuomioistuimet	40
7 LOPUKSI	41
LÄHTEET	43

KUVAT

Kuva 1. Irtaimen kaupan oikeusohjeet (Eeva 2015, 9.)	14
--	----

LYHENTEET

<i>EU</i>	Euroopan Unioni
<i>HE</i>	Hallituksen esitys
<i>KL</i>	Kauppalaki 27.3.2987/355
<i>KKO</i>	Korkein oikeus
<i>KSL</i>	Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38
<i>KTV</i>	Laki kuitintarjoamisvelvollisuudesta käteiskaupassa 658/2013
<i>OK</i>	Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4
Tietojenantoasetus	Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 23.6.2004/613

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on tavarán virheen seuraamukset kuluttajakaupassa. Tarkoituksena on etsiä vastaus tutkimusongelmaan eli siihen, miten kuluttajansuojalaki (20.1.1978/38) suojaa kuluttajaa, jos tuote on virheellinen. Tarkoituksena työssä on myös jäsenellä tavarán virheitä sekä niiden seuraamuksia sekä tarkastella sitä, kenen vastuulla virhe on ja kuka on siitä korvausvastuussa. Tarkoituksena on myös kartoittaa kuluttajakauppaan ja erityisesti irtaimen kauppaan liittyvää lainsäädäntöä ja virhesäännösten sisältöä ja sen soveltamista kaupan virhetilanteissa kuluttajansuojalain 5 luvun näkökulmasta. Tavoitteena on laatia näistä kuluttajakaupan virhetilanteisiin liittyvistä asioista helppolukuinen ja yleishyödyllinen raportti ensisijaisesti kuluttajan tarpeisiin.

Työ on tehty teoreettisena tutkielmana ja näkökulmaksi tälle opinnäytetyölle valikoitui kuluttajan näkökulma oman mielenkiintoni pohjalta. Omakohtaisten kokemusteni mukaan kuluttajat eivät ole aina yhtä selvillä kaikista lain säädöksistä mitä elinkeinoharjoittajat, joten tarkoitukseni on laatia ensisijaisesti kuluttajalle selkeä ja helppolukuinen ohjeistus, joka helpottaisi hahmottamaan omia oikeuksia sekä velvollisuuksia tavarán virheen sattuessa omalle kohdalle. Elinkeinoharjoittajatkään eivät tunnu aina olevan täysin tietoisia kaikista lain säädöksistä, vaikka heidän olisi hyvä tuntea virheellisyys-säännökset perinpohjaisesti, jotta he osaisivat virhetilanteessa toimia lain edellyttämällä tavalla. Työn tärkeys perustuu mielestäni siihen, että kuluttajakauppa on arkipäivää ihan jokaiselle ihmiselle, ja virhetilanteilta ei voida aina välttyä, joten kuluttajan on mielestäni hyvä olla tietoinen virhetilanteisiin liittyvistä seikoista. Työn aihevalinta perustui lähtökohdaisesti siis siihen, että se on hyvin ajankohtainen nyt ja tulevaisuudessa, ja sen kohde-ryhmä on hyvin laaja.

Irtaimen kauppaan koskevia virhesäännöksiä löytyy kuluttajansuojalain lisäksi myös kauppalain (27.3.1987/355). Keskityn opinnäytetyössäni kuitenkin ensisijaisesti kuluttajansuojalakiin ja jätän kauppalain säännökset vähemmälle tarkastelulle, sillä kauppalain säännöksiä ei sovelleta kyseisen lain 4 §:n mukaan kuluttajankauppaan, mikäli kuluttajansuojalain muuta johtuu. Koska kuluttajansuojalain 5 luvun säännökset koskevat ainoastaan tavarán kauppaan, en tässä opinnäytetyössä tule ottamaan kantaa tilanteisiin, joissa kaupan kohteena on jokin muu kuin tavara.

Työn alussa keskitytään tavarán virhettä ja virheen seuraamuksia käsittelevään lainsäädäntöön. Tämän jälkeen tarkastellaan kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan yleisiä velvollisuuksia kuluttajakaupassa, tavarán virhettä sekä virheen seuraamuksia. Lopuksi keskitytään kuluttajaviranomaisiin, erityisesti kuluttajariitalautakuntaan ja siihen, millaisia tehtäviä kuluttajaviranomaisilla on kuluttajakauppojen virhe- ja riitatilanteissa.

Työn lähdeaineistona käytetään aiheeseen sovellettavien lakien lisäksi lähteinä alan kirjallisuutta ja internet lähteitä. Työhön on myös sisällytetty kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi saatettujen tapausten ratkaisuja sekä korkeimman oikeuden (KKO) ennakkoratkaisuja hahmottamaan aihetta käytännössä.

2 KULUTTAJAKAUPPAAN LIITTYVÄ SÄÄNTELY

KULUTTAJAN NÄKÖKULMASTA

2.1 Kuluttajansuojalain käsitteitä

Kuluttajansuojalaki (KSL) on alun perin suomalaista oikeutta ja oikeusjärjestelmän tuotosta. Lain perusratkaisut ovat tuntuneet paljolti toimivilta, mutta säännösten uudistaminen tuli välttämättömäksi monella tapaa Suomen liittyttyä Euroopan talousalueeseen eli ETA:een ja Euroopan unioniin eli EU:iin. Liittymisen myötä erityisesti kuluttajansuojaa koskevat säännökset ovat olleet muutoksen kohteena, ja voidaankin katsoa, että kuluttajansuoja on ajansaatossa muovautunut paljolti EU-oikeudeksi. Arvion mukaan ainakin kolme neljäsosaa säännöksistä pohjautuu EU:n lainsäädäntöön. EU:n jäsenvaltioiden on toteutettava lainsäädännössään vähintään direktiivissä säädetty taso, sillä kuluttajansuojaa koskevat direktiivit ovat niin sanottuja minimidirektiivejä. Edellä mainitun seikan vuoksi, meillä Suomessa on voitu säilyttää direktiivejä parempi suoja kuluttajan kannalta.¹

KSL on säädetty, jotta pystyttäisiin paremmin turvaamaan kuluttajan asemaa sekä oikeuksia suhteessa elinkeinoharjoittajaan, sillä kuluttaja on monessa suhteessa heikommassa asemassa elinkeinoharjoittajaan nähden. Elinkeinoharjoittajalla on omaan toimialaansa nähden ammattitaitoa sekä myös paremmat mahdollisuudet omien etujensa turvaamiseksi. Sen sijaan kuluttajilla ei välttämättä ole riittävää tietoutta tai asiantuntemusta arvioida kaupan vaikutuksia omaan etuihinsa. Tämän vuoksi on perusteltua, että tätä epätasavertaisuutta on pyritty tasoittamaan eri keinoin, niin etukäteisin kuin jälkikäteisinkin keinoin.²

Etukäteisiä keinoja suojata heikompaa osapuolta ovat säännösten määrääminen pakottaviksi sekä käytettävien ehtojen sisällön etukäteinen kontrolli.³ Pakottavuus näkyy siinä, että osapuolet eivät voi pätevästi sopia kuluttajan kannalta lain tasoa epäedullisemmista sopimusehdoista. Pakottavuudesta on säädetty KSL 5:2:ssä, jonka mukaan sopimusehto, joka poikkeaa tämän luvun säännöksistä ostajan vahingoksi, on mitätön, ellei toisin

¹ Ämmälä 2006, 1-2.

² Ämmälä 2006, 4.

³ Ämmälä 2006, 4; Hyvärinen ym. 2002, 355.

säädettä. Jälkikäteisinä keinoina sen sijaan voidaan mainita sovittelusäännökset, sopimuksen tulkinta, vahingonkorvaus sekä markkinaoikeudelliset säännökset.⁴

KSL:n piiriin kuuluvat kaikki sellaiset tavarat, palvelukset sekä hyödykkeet ja etuudet, joita tarjotaan kuluttajille.⁵ KSL:n yleisestä soveltumisalasta säädetään sen 1 luvun 1 §:ssä pykälässä. Kyseinen laki on erityislaki ja siinä säädetään kulutushyödykkeiden tarjonnasta, myynnistä ja muusta markkinoinnista elinkeinoharjoittajilta kuluttajille. Lakia sovelletaan myös silloin, kun elinkeinoharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille. Kuluttajankauppaan liittyvät keskeiset käsitteet (kulutushyödyke, kuluttaja sekä elinkeinoharjoittaja) on määritelty KSL 1 luvussa. Kuluttajansuojalain soveltamisalan piiriin ei sen sijaan kuulu lakisääteiset vakuutukset eikä työntekijän ryhmähenkivakuutukset tai sitä vastaavan kunnallisen eläkelaitoksen myöntämät etuudet. On myös huomioitava, että KSL:a ei voida soveltaa siinä tapauksessa, jos kuluttaja on myyjänä ja elinkeinoharjoittaja ostajana⁶.

Kuluttajana pidetään KSL 1:4 §:n mukaan luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Kuluttaja on aina luonnollinen henkilö, jonka vuoksi oikeushenkilö eli esimerkiksi osakeyhtiö, osuuskunta tai rekisteröity yhdistys ei voi olla kuluttaja.⁷

Elinkeinoharjoittajalla tarkoitetaan KSL 1:5 §:n mukaan luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi. Keskeisiä ilmaisuja tähän määritelmään liittyen ovat tulo tai jokin muu taloudellisen hyödyn saaminen sekä ammattimainen kaupankäynti.⁸

Kulutushyödykkeellä tarkoitetaan KSL 1:3 §:n mukaan tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrässä hankkivat yksityistä talouttaan varten. Kulutushyödykkeinä pidetään tavaroiden lisäksi myös asuntoja ja kiinteistöjä, arvopapereita, ammatillisia valmiuksia antavia kursseja sekä pankkipalveluita⁹.

⁴ Halila & Hemmo 2008, 5.

⁵ Ämmälä 2006, 7.

⁶ Ämmälä 2002, 5

⁷ Ämmälä 2006, 14-15.

⁸ Ämmälä 2002, 9.

⁹ Ämmälä 2002, 3

KSL 5 luvun *kuluttajankauppaa* koskevia säännöksiä sovelletaan *tavarankauppaan*, jossa myyjänä on elinkeinoharjoittaja ja ostajana kuluttaja. Tavarankauppaan katsotaan myös kuuluvan eläinten kanssa käytävää kauppaa. Tavaralla tarkoitetaan tässä tapauksessa irtaimia esineitä. KSL 1 luvun 2 §:n mukaan: mitä tässä laissa säädetään kaupasta, on sitä sovellettava myös vaihtoon. Tästä seuraa, että KSL 5 luvun säännökset koskevat myös sopimuksia tavaroiden vaihdosta, kun osapuolina ovat kuluttaja ja elinkeinoharjoittaja. KSL 5 luvun soveltumisala on KL:n soveltamisalaa suppeampi, koska KL soveltuu kaikenlaisen irtaimen tavarankaupan ja omaisuuden kauppaan.¹⁰ On huomioitava, että KSL 5 lukua sovelletaan ainoastaan kulutustavarankauppaan, joten tästä johtuen esimerkiksi oikeuksien myymiseen kuluttajalle on sovellettava KL:a ja asunto-osakkeiden kaupassa sovelletaan ensisijaisesti asuntokauppalakia (23.9.1994/843)¹¹.

Kuluttajansuoja on muuttunut ja muuttuu edelleen jatkuvasti. Syitä näihin muutoksiin ovat lisääntyneet ongelmat, joita aiheuttavat muun muassa sähköinen viestintä, kansainvälistyminen sekä EU:n lainsäädäntö. KSL:ssa on muutettuja säännöksiä sen kaikissa luvuissa, ja lain 4, 5, 8 ja 9 lukujen säännökset on uudistettu täysin.¹² Kuluttajakauppaa koskevat KSL 5 luvun säännökset uudistettiin täysin KL:n antamisen jälkeen vastamaan KL:n vastaavien sääntöjen mukaisiksi¹³.

KSL 5 luku sisältää yleiset säännökset kuluttajankaupasta, jotka koskevat:

- tavarankaupan luovutusta ja vaaranvastuuta
- seuraamuksia tavarankaupan luovutuksen viivästymisestä
- tavarankaupan ominaisuuksia ja virhettä
- virheen seuraamuksia
- ostajan velvollisuuksia ja ostajan sopimusrikkomuksen seuraamuksia
- muita säännöksiä kuluttajankaupassa

¹⁰ Ämmälä 2006, 22.

¹¹ Wilhelmsson ym. 2006, 12

¹² Ämmälä 2006, 30.

¹³ HE 360/1992

2.2 Kauppalain soveltamisesta kuluttajakaupassa

Kauppalaki (KL) kuuluu laajaan yhteispohjoismaiseen valmistelutyöhön, joka johti Suomessa ensin kauppalakikomitean mietintöön ja myöhemmin oikeusministeriön asettamaan työryhmän laatimaan ehdotukseen kauppalaiksi sekä hallituksen ehdotukseen esitettyksi kauppalaiksi. Eduskunnalle laadittiin ja annettiin hallituksen esitys kauppalaiksi 1986.¹⁴ Tässä pohjoismaisen valmistelun tuloksena syntyneessä laissa säännellään hyvin yksityiskohtaisesti tärkeimmiksi arvioituja myyjän sekä ostajan suhteeseen liittyviä kysymyksiä¹⁵.

KL 1 luvussa on soveltamisalaa koskevia säännöksiä. KL 1:1 §:n mukaan laki koskee irtaimen omaisuuden kauppaa, mutta se koskee myös soveltuvien osien irtaimen omaisuuden vaihtoa. KL 1:2 §:n mukaan lakia sovelletaan valmistettavan tavaran tilaukseen vain, jollei tilaajan ole toimitettava olennaista osaa tarveaineistosta. KL:a ei kuitenkaan koske toisen maalla olevan rakennuksen tai kiinteän laitoksen tai rakennelman luovutusta, mikäli samalla luovutetaan käyttöoikeus maahan. Luonnollisesti myös kiinteistönkauppa jää tämän lain soveltumisan ulkopuolelle. Kiinteää omaisuutta säännellään maakareissa (540/1995).¹⁶

Kuluttajakauppaa koskeva sääntely koostuu erityislaeista. KL on yleislaki, jota sovelletaan vain siinä tapauksessa, jos KSL:sta ei löydy ongelmaan ratkaisua¹⁷. KSL 5 luku on hyvin seikkaperäinen, jonka vuoksi useimmissa kysymyksissä ei tarvitse turvautua KL:iin¹⁸. KSL 5 luvun säännökset ovat siis ensisijaisia KL säännöksen nähden, koska ensisijaisuus selittyy jo sen periaatteen nojalla, että erityislaki syrjäyttää yleislain.

KSL 5 luvun säännökset on sovitettu yhteen KL säännösten kanssa, mutta KSL 5 luvun säännökset tulevat sovellettaviksi silloin, kun myyjänä on elinkeinoharjoittaja ja ostajana kuluttaja.¹⁹ Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että KL:a sovelletaan silloin, kun sekä ostaja että myyjä ovat yksityishenkilöitä, ja aina silloin, kun sekä ostajana että myyjänä toimii elinkeinoharjoittaja. Sopijaosapuolet ovat tällöin yleensä yhdenvertaisia ja toisin kuin KSL:ssa, KL:n säännökset on laadittu tyyppitilanteita silmällä pitäen ja lähtien siitä,

¹⁴ Wilhelmsson 2006, 20; HE 93/1986 vp.

¹⁵ Kaisto & Lohi 2008, 222

¹⁶ Kaisto & Lohi 2008, 223.

¹⁷ Hyvärinen ym. 2002, 413

¹⁸ Wilhelmsson ym. 2006, 12

¹⁹ Ämmälä 2006, 149.

ettei lain tarkoituksena ole erityisesti suojata jompaakumpaa kaupan osapuolta, vaan muodostaa yleinen perusnormisto soveltamisalaltaan.²⁰ Sopimus ehtoineen on tällöin tärkeässä osassa kaupan solmimisessa, koska ensin katsotaan mitä sopimusehdoissa on sovittu ja sen jälkeen katsotaan kauppatapaa ja vasta viimeisenä KL:a (KL 1:3 §.)

2.3 Sopimusehdot kuluttajakaupassa

Erityislainsäädännön eli tässä tapauksessa KSL:n ohella on olemassa myös muita keinoja saada aikaan tarvittaessa tasapaino osapuolten välisessä sopimussuhteessa, joka on hyvä ottaa huomioon lakia laadittaessa.²¹ Suomessa oikeusjärjestys perustuu hyvin pitkälti sopimusvapauden periaatteeseen, jonka johdosta kaikilla henkilöillä on mahdollisuus solmia erilaisia sopimuksia omien tarpeiden mukaisesti. Sopimusvapauden myötä sopimuskumppaneilla on oikeus sopia vapaasti sopimuksen ehdoista.²²

Sopimusehtojen tarkoituksena on luoda pelisäännöt kaupankäyntiin sekä ehkäistä erimielisyyksien syntymistä. Sopimus sitoo molempia kaupan osapuolia, jolloin kummankin on noudatettava sopimuksessa ilmeneviä velvoitteita. Sitovuuden periaatteen myötä, on tärkeää, että sopimusehtoihin kirjataan kaikki sopimussuhteeseen vaikuttavat asiat. Sopimuksen sisältö saattaakin olla hyvin seikkaperäinen, jolloin esimerkiksi sopimusehdoilla pyritään ratkaisemaan kaikki mahdolliset ongelmat, joita sopimussuhteen yhteydessä osapuolten käsityksen mukaan saattaisi syntyä. Toisinaan sopimuksessa saatetaan sopia ja määrätä vain joistakin keskeisimmistä kysymyksistä, kuten kauppahinnasta ja tavarat laadusta.²³

Huolellisesti laaditut sopimusehdot herättävät asiakkaan luottamuksen, auttavat mahdollisissa ristiriitatilanteissa sekä vähentävät näin ollen kustannuksia. Huolellisesti laaditut sopimusehdot ovatkin toimivan kaupankäynnin perusta.²⁴

Kuluttajakaupassa on pääsääntönä, että elinkeinoharjoittaja ei saa omassa liiketoiminnassaan käyttää vakioehtosopimusta sekä siihen liittyvää sopimusehtoa, joka on kulut-

²⁰ Wilhelmsson 2006, 16.

²¹ Wilhelmsson ym. 2006, 16.

²² Hyvärinen ym. 2002, 360-361.

²³ Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2006; Wilhelmsson ym. 2006, 17.

²⁴ Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2006.

tajan kannalta *kohtuuton*. Vakioehtosopimuksen kohtuuttomuutta arvioidaan sen kokonaisvaikutuksen kannalta kuluttajaan nähden. Arviointi kohdistuu lähinnä kulutushyödykkeen hintaan sekä muihin asiaan vaikuttaviin seikkoihin. Tällaisissa tilanteissa elinkeinoharjoittajan tulee antaa kuluttajalle riittävät ja oikeat tiedot sekä markkinoidessaan että myydessään tuotetta kuluttajalle.²⁵ Elinkeinoharjoittajan on myös kiellettyä käyttää liiketoiminnassaan lainvastaisia sopimusehtoja. KSL:n antamia perusoikeuksia ei voi myöskään kiertää sopimusehdolla, eli lain velvoitteita ei voi alittaa esimerkiksi sopimuksessa olevalla lauseella ”Kuluttajansuojalakia ei sovelleta tässä sopimuksessa”.²⁶

Normipohjan sekä normihierarkian tunteminen on keskeistä kuluttajakaupassa, jotta pysyttäisiin paremmin turvaamaan kuluttajan asemaa sekä oikeuksia suhteessa elinkeinoharjoittajaan. Normipohja muodostuu eri oikeuslähteistä, kuten lainsäädännöstä, sopimusehdoista, kauppataavasta sekä tahdonvaltaisesta lainsäädännöstä. Normihierarkiaksi kutsutaan normipohjaan kuuluvien normien soveltamisjärjestystä. Sopimuksia laadittaessa on otettava huomioon sopimusehtojen yläpuolella olevat pakottavat normit. Irtaimen kaupassa pakottava lainsäädäntö on KSL. Seuraavassa kuvassa on havainnollistettu irtaimen kaupan oikeusohjeita sekä niiden soveltamisjärjestystä.²⁷

1. Pakottavat säännökset Kuluttajansuojalaissa, osamaksukauppalaissa
2. Osapuolten sopimus
3. Kauppatapa
4. Kauppalaki

Kuva 1. Irtaimen kaupan oikeusohjeet (Eeva 2015, 9.)

²⁵ Hyvärinen ym. 2002, 361.

²⁶ Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2006.

²⁷ Eeva 2015, 9.

3 ELINKEINOHARJOITTAJAN JA KULUTTAJAN VELVOLLISUUDET KULUTTAJAKAUPASSA

3.1 Yleistä

Sopimuksen käsitteeseen jo kuuluu, että kaupan osapuolet ovat velvollisia noudattamaan tehtyä sopimusta ja heidän on toimittava sopimuksen mukaisesti eli täytettävä sopimuksesta johtuvat velvollisuutensa. Järjestäytynyttä yhteiskuntaelämää on vaikea nähdä ilman, että sopijaosapuolet eivät olisi velvollisia toimimaan antamansa sitoumuksen mukaisesti. Sopimuksen sitovuutta voidaan pitää sopimusoikeuden ja koko oikeusjärjestyksen kulmakivenä. Sopijapuolten on esimerkiksi tehtävä sopimuksessa tarkoitettu suoritus sen sovittuna aikana ja sovitussa paikassa. Mikäli kaupan osapuolet eivät täytä velvollisuuksiaan, heihin saattaa kohdistua haitallinen seuraamus.²⁸

Valtaosa KL:n säännöksistä koskee ainoastaan myyjän eli tässä tapauksessa elinkeinoharjoittajan velvollisuuksia ja sopimusrikkomusten seuraamuksia. Kuluttajan velvollisuuksien sekä sopimusrikkomusten sääntelystä on olemassa vähemmän säännöksiä, sillä myyjän velvollisuudet ovat vaatineet enemmän säännöksiä mahdollisten ongelmatilanteiden vuoksi. Vaikka KSL sisältää enimmäkseen elinkeinoharjoittajaa koskevia velvollisuus säännöksiä, on myös kuluttajalla omalta osaltaan tiettyjä velvollisuuksia mitä tulee tavaran kauppaan.²⁹ Täytyy kuitenkin muistaa, että KSL 5:29 §:n mukaan kuluttajakauppaan sovelletaan KL säännöksiä siltä osin kuin KSL säännöksistä ei muuta johdu.

KL:ssa ei ole pyritty tyhjentävästi sääntelemään irtaimen kauppaa koskevia säännöksiä, vaan laissa on lähinnä säädetty kaupan sopijapuolten päävelvollisuuksista. KL:ssa säännellään myyjän osalta velvollisuudesta luovuttaa sopimuksen mukaista tavaraa oikeaan aikaan. Ostajan osalta samainen laki sisältää säännökset kauppahinnan maksamisesta, velvollisuudesta myötävaikuttaa kauppaan sekä velvollisuudesta noutaa tai vastaanottaa tavara.³⁰

²⁸ Saarnilehto 2005, 157, 181.

²⁹ Wilhelmsson ym. 2006, 147.

³⁰ Wilhelmsson ym. 2006, 20-21.

3.2 Elinkeinoharjoittajan velvollisuudet

Kuluttajansuojaa koskevien lainsäädäntöjen uudistusten myötä, elinkeinoharjoittajan velvollisuuksia on entisestään lisätty sekä laajennettu. Elinkeinoharjoittajalla on päävelvollisuutena kuluttajakaupassa ensisijaisesti toimittaa sopimuksen mukaista, virheetöntä tavaraa oikeaan aikaan.³¹

Vaikka elinkeinoharjoittajia sitoo useat velvoitteet kuluttajan kanssa solmituissa kauppoissa, on heillä myös oikeuksia tilanteissa, joissa sopimusrikkomus on ostajan aiheuttama. KSL 5:27 §:ssä säädetään myyjän oikeudesta purkaa kauppa, mikäli ostaja viivästyy kauppahinnan maksamisesta ja, jos sopimusrikkomus on olennainen. Jos myyjä on asettanut kauppahinnan maksamiselle määrätyn lisääajan, joka ei ole kohtuuttoman lyhyt, eikä ostaja suorita maksua tästä huolimatta, myyjällä on oikeus niin ikään purkaa kauppa. Asetetun lisääajan kuluessa myyjällä on oikeus purkaa kauppa ainoastaan, mikäli ostaja ilmoittaa, ettei hän aio suorittaa maksua tämän ajan kuluessa. Myyjällä ei sen sijaan ole oikeutta purkaa kauppaa ostajan maksuviivästyksen vuoksi sen jälkeen, kun viivästynyt maksu on suoritettu. KSL 5:28.1 §:ssä säädetään myyjän oikeuksista vahingonkorvaukseen tilanteissa, joissa myyjä purkaa kaupan ostajan maksuviivästyksen vuoksi ennen kuin ostaja on saanut tavaran hallintaansa. Myyjällä on tämän mukaan oikeus korvaukseen niistä erityisistä kustannuksista, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen tekemisestä ja täyttämisestä ja, jotka todennäköisesti jäävät hyödyttömiksi, sekä kaupan purkamisen tai peruutuksen vuoksi aiheutuneista erityisistä kustannuksista.

3.2.1 Lojaliteettivelvollisuus

Useat elinkeinoharjoittajaa velvoittavat velvollisuudet voidaan katsoa osaksi lojaliteettivelvollisuutta. *Lojaliteettivelvollisuudella* tarkoitetaan elinkeinoharjoittajan velvollisuutta ottaa huomioon oman etunsa lisäksi myös kuluttajan etu niin sopimusta tehdessään kuin sopimussuhteen aikanakin.³²

Lojaliteettivelvollisuus nähdään usein myös yhdenvertaisuuden kantavana periaatteena. Yhdenvertaisuus voidaan katsoa toteutuvan osapuolten lojaliteettiperiaatteen kautta, jolloin elinkeinoharjoittaja sekä myös kuluttaja ovat omien etujen ohella velvollisia ottamaan

³¹ Ämmälä 2006, 77.

³² Ämmälä 2006, 77-78.

kohtuullisissa määrin huomioon myös vastapuolen intressit. Lojaliteettivelvollisuudella on merkitystä kaikissa sopimussuhteissa, mutta useimmiten sen merkitys on suurempi pitkäkestoisissa sopimussuhteissa sekä neuvotteluvaiheessa, jossa tiedonantovelvollisuus on riskiarvioinnin näkökulmasta kummallekin osapuolelle erityisen tärkeää.³³

3.2.2 Tiedonantovelvollisuus

Elinkeinoharjoittajan tiedonantovelvollisuudella on olennainen merkitys kuluttajan kannalta. *Tiedonantovelvollisuudella* tarkoitetaan sitä, että kaupassa toiselle osapuolelle on annettava tiedot sopimusta tehdessä sekä myös sopimussuhteen aikana. Kuluttajankaupassa kuluttajalle on annettava yleensä oikeat tiedot seikoista, joilla on tälle olennainen merkitys ja joiden voidaan katsoa vaikuttavan tämän sopimuksentekopäätökseen tai sopimuksen mukaisten velvollisuuksien täyttämiseen. Tiedonantovelvollisuuden ulkopuolelle jää salassa pidettävät tiedot, jotka eivät koske tiedonantovelvollisuutta ilman lain-säädännön tukea.³⁴

Sopimussuhteen toiselle osapuolelle annettavista tiedoista on säädetty KSL:n lisäksi eräissä muissakin kuluttajansuojaa koskevista säädöksissä³⁵, kuten valtioneuvoston asetuksesta kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (23.6.2004/613), jäljempänä tietojenantoasetus. Tietojenantoasetuksen 1 §:ssä säädetään sen soveltamisalasta, jonka mukaan asetus koskee kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavia kuluttajan, kuluttajaan rinnastettavan henkilön ja valvontaviranomaisen kannalta terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi tarpeellisia tietoja. Asetuksen soveltamisalaa ei sovelleta käytettyihin kulutustavaroihin, ellei jäljempänä toisin säädetä.

Tiedonantovelvollisuuden sisältö riippuu monestakin seikasta. Joissakin tapauksissa annettavien tietojen sisältö on täsmennetty lain säännöksessä, joten sopimustyyppillä on vaikutusta tiedonantovelvollisuuden sisältöön. Annettavien tietojen sisältö riippuu myös olosuhteista sekä osapuolten asemasta.³⁶ Tietojenantoasetuksen 3 §:ssä on säädetty kulutustavarasta annettavista tiedoista, jonka mukaan kulutustavarasta on annettava ainakin seuraavat tiedot: kauppataivan mukainen nimi sekä valmistajan, valmistuttajan tai

³³ Klami-Wetterstein.

³⁴ Ämmälä 2006, 80-81, 84.

³⁵ Ämmälä 2006, 80

³⁶ Ämmälä 2006, 82.

maahantuojaan nimi. Tietojenantoasetuksen 4:1 §:ssä on säädökset kulutustavaran tarpeellisten tietojen antamisesta, joilla pyritään torjumaan terveydelle tai omaisuudelle aiheutuva vaara:

- tiedot kulutustavaran koostumuksesta
- tieto sisällytyksen määrästä
- valmistuserätunnus tai vastaava tieto jäljitettävyydestä
- ohjeet kokoamisesta, asentamisesta ja muista vastaavista seikoista
- ohjeet kulutustavaran käytöstä sekä säilyttämisestä
- varoitusmerkinnät ja ohjeet henkilösuojainten käyttämisestä
- huolto-, pesu-, puhdistus- ja hoito-ohjeet
- ohjeet poistamisesta ja hävittämisestä
- tiedot tavaran käyttämiseen ja hävittämiseen liittyvistä vaaroista.

Elinkeinoharjoittajan on otettava tuoteturvallisuus huomioon, jotta kulutushyödykkeistä ei aiheudu vaaraa kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle. Tuotteen puutteellinen turvallisuus saattaa johtua elinkeinoharjoittajan antamasta puutteellisesta informaation antosta, joten tiedonantovelvollisuuteen kuuluu myös huolellisuusvelvoite, joka tarkoittaa tällaisten turvallisuuteen liittyvien seikkojen saattamista kuluttajan tietoisuuteen.³⁷

Tietojen antamistavalla on usein ratkaiseva merkitys, kun harkitaan, onko elinkeinoharjoittaja täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa. Tiedot on annettava kuluttajalle selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa. Tietojen antaminen ei siis ole vain pelkkä muodollisuus, vaan tiedot on annettava kuluttajille niin, että he pystyvät ne myös ymmärtämään.³⁸ Tietojenantoasetuksen 9:1 §:ssä on säädökset kulutustavaroista annettavien tietojen kielisäännöksistä, jonka mukaan tiedot kulutustavaroista on annettava suomen ja ruotsin kielellä siten kuin kielilain (423/2003) 34§:ssä säädetään, jollei tietoja ole annettu yleisesti tunnetuilla ohje- ja varoitusmerkinnöillä.

Oikeuskäytännössä elinkeinoharjoittajan tiedonantovelvollisuus on ilmentynyt esimerkiksi kuluttajariitalautakunnan tapauksen (02/30/2130) seuraavan esimerkin tavoin:

Kuluttaja oli ostanut elinkeinoharjoittajalta silkkisen neuletakin ja topin. Noin kolme kuukautta kaupanteon jälkeen, kuluttaja oli pessyt vaatteet ensimmäistä kertaa, ja ripustanut ne kuivumaan ulos. Ulkona kuivattaminen oli aiheuttanut vaatteisiin värimuutoksia, joiden johdosta kuluttaja oli valittanut asiasta myyjälle, joka oli katsonut, että kuluttajan olisi pitänyt tietää, ettei silkkiä saa kuivattaa auringossa. Kuluttajan kanta asiaan oli, että vaatteiden kuivattaminen ulkona on niin yleinen tapa,

³⁷ Hyvärinen ym. 2002, 366.

³⁸ Ämmälä 2006, 111.

että arkojen tekstiilien kohdalla tulisi myyjän erikseen mainita mahdollisista seuraamuksista. Myyjän mielestä kaikkien tiedossa pitäisi olla, ettei arkoja tekstiilejä pidä kuivattaa ulkona. Edellä mainittua osoittaa myyjän mielestä se, ettei ole olemassa yleistä kieltomerkkiä, joka koskisi vaatteiden kuivatusta auringossa.

KSL 5:12a §:n 2 momentin mukaan tavarassa on virhe, jos sen yhteydessä ei luovuteta ostajalle sellaisia ohjeita, jotka ovat tarpeen tavarantoimituksesta, kokoonpanosta, käytöstä, hoitoa tai säilytystä varten. Kuluttajariitalautakunta totesi, että silkin kuivattaminen ei ole sopivaa ulkona auringonpaisteessa, eikä se ole kuluttajien yleisessä tiedossa pidettävä tieto. Koska tuotteen pesuohjeissakaan ei ole tästä mainintaa, myyjän pitäisi kertoa tästä kuluttajalle ennen kaupantekoa. Lautakunta katsoi, ettei virhe ole tässä tapauksessa ollut vähäinen, koska vaatteet ovat virheen vuoksi käyttökelvottomia. Kuluttajalla oli tapauksen johdosta oikeus purkaa kauppa.

3.2.3 Kuitintarjoamisvelvollisuus käteiskaupassa

Lain kuitintarjoamisvelvollisuudesta käteiskaupassa (658/2013), jäljempänä KTV, 1 §:n mukaan lain tavoitteena on torjua harmaata taloutta vähentämällä elinkeinoharjoittajan mahdollisuutta jättää käteismaksuna saatuja tuloja merkitsemättä kirjanpitoon ja edistämällä ostajan mahdollisuutta havaita tällaista myyntiä. KTV 2 §:n mukaan lakia sovelletaan elinkeinotulon verottamisesta annetussa laissa (360/1968) tarkoitettuun liike- ja ammattitoimintaan, jos toiminnan tilikauden liikevaihto on enemmän kuin 8 500 euroa. KTV 4 §:n mukaan kuitintarjoamisvelvollisuus tarkoittaa sitä, että elinkeinoharjoittajan on tarjottava tavarantoimituksen tai palvelun ostajalle maksusuorituksista laadittu kuitti, jos maksu suoritetaan käteisellä rahalla tai siihen rinnastettavalla maksutavalla. Kuitti on mahdollista tarjota myös sähköisesti.

3.3 Kuluttajan velvollisuudet

Kuluttajan on elinkeinoharjoittajan tavoin pidettävä kiinni tekemistään sopimuksista, ellei laissa ole toisin säädetty³⁹. Kuluttajalla on elinkeinoharjoittajan tavoin velvollisuuksia, jotka on usein määritelty laissa⁴⁰. Esimerkiksi KSL:n kuluttajakauppaa koskeva 5 luku sisältää säännöksiä ostajan eli kuluttajan velvollisuuksista sekä ostajan sopimusrikkomuksen seuraamuksista⁴¹.

³⁹ Ks. KSL 6 luvun 14 § mukainen peruuttamisoikeus

⁴⁰ Ämmälä 2006, 123

⁴¹ Wilhelmsson ym. 2006, 27

Kuluttajalla on päävelvollisuutena ennen kaikkea pitää kiinni tekemästään sopimuksesta, mutta myös velvollisuus suorittaa kulutushyödykkeen hinta myyjälle⁴². Kauppahinnasta säädellään KSL 5:23 §:ssa, jonka mukaan, mikäli myyjä on tavaraa markkinoitaessa antanut sen hinnasta tai hinnan laskemistavasta kaupantekoaikajankohdan hintatasoa tarkoittavia tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan, hinta määräytyy annettujen tietojen mukaisesti. KSL 5:24.1 §:n mukaan, jollei toisin ole sovittu, ostajan on maksettava kauppahinta myyjän sitä vaatiessa, ei kuitenkaan ennen kuin tavara on sopimuksen mukaisesti hänen saatavillaan. Mikäli ostaja on suorittanut maksun, mutta liian myöhään, tai, kun ostaja ei lainkaan ole suorittanut maksua tai edes aikonut sitä suorittaa, on kyseessä ostajan maksuviivästys (*mora solvendi*). Se, että maksu on suoritettu, mutta viivästyneenä, saattaa kuitenkin vaikuttaa niihin seuraamuksiin, joita elinkeinoharjoittajalla on käytettävissään.⁴³ KSL 5:27.1 §:n mukaan, jos ostaja viivästyy kauppahinnan maksamisesta, myyjä saa purkaa kaupan, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Ostajalla on kuitenkin oikeutena KSL 5:7 §:n mukaan pidättäytyä kauppahinnan maksamisesta sen perusteella, että tavarantoimituksen viivästys johtuu myyjästä. Kuluttaja-kaupassa ostajalle on haluttu antaa mahdollisuus peruuttaa kauppa, ei ainoastaan ostettaessa kulutushyödykkeitä, vaan myös kaikenlaisten kauppojen osalta, niin kauan kuin luovutus ei ole tapahtunut⁴⁴. Mikäli tavarantoimituksen viivästyminen johtuu myyjän viivästyksestä, on ostajalla viivästystilanteissa käytettävissään yleensä kaksi pääasiallista vaihtoehtoa:

- ostaja voi pysyä kaupassa ja vaatia sopimuksen täyttämistä sekä tämän lisäksi vaatia vahingonkorvausta ja pidättäytyä kauppahinnan maksamisesta tai
- ostaja voi purkaa kaupan ja vaatia vahingonkorvausta sekä pidättäytyä kauppahinnan maksamisesta.⁴⁵

Kuluttajalla on päävelvollisuuksien (pidättäytyä sopimuksessa sekä kulutushyödykkeen hinnan maksaminen) lisäksi muitakin velvollisuuksia, kuten myötävaikutusvelvollisuus, tarkastusvelvollisuus sekä reklamaatiovelvollisuus. Kuluttajalla saattaa näiden lisäksi olla myös eräitä muita sopimuksesta johtuvia velvollisuuksia. KSL säännökset kuluttajan

⁴² Ämmälä 2006, 123

⁴³ Wilhelmsson ym. 2006, 159.

⁴⁴ Wilhelmsson ym. 2006, 27

⁴⁵ Wilhelmsson ym. 2006, 57-58.

velvollisuuksista ovat sikäli pakottavia, ettei kuluttajan velvollisuuksia voida lisätä siitä, mitä laissa on säädetty.⁴⁶

3.3.1 Myötävaikutusvelvollisuus

Sopimuksien täyttäminen edellyttää molempien kaupanosaluolien myötävaikutusta sekä jatkuvaa yhteydenpitoa heidän välillään⁴⁷. Kuluttajan myötävaikutusvelvollisuus on rinnastettavissa elinkeinoharjoittajan lojaliteettivelvollisuuteen. Myötävaikutusvelvollisuus käsittää useita eri seikkoja. Yleensä kuluttajan on toimittava niin, että elinkeinoharjoittajalla on omalta osaltaan mahdollisuus täyttää sopimus. Myötävaikutusvelvollisuus merkitsee yleensä sekä ennen sopimuksen täyttämistä koskevia, että sopimuksen solmimisen jälkeen liittyviä toimenpiteitä. KSL 5 luvussa ei ole erityisiä säännöksiä koskien kuluttajan myötävaikutusvelvollisuutta, mutta kuten edellä on aiemmin mainittu, KL:n säännöksiä sovelletaan kuluttajankauppaan siltä osin kuin KSL:n säännöksistä ei muuta johdu.⁴⁸ Ostajan myötävaikutusvelvollisuudesta on säännelty KL:n 9 luvun 50 §:ssä.

3.3.2 Tavarank tarkastaminen

Tavarank tarkastaminen eli selonotto on yksi myötävaikutusvelvollisuuden ilmenemisluodoista. Tavarank ennakkotarkastuksella tarkoitetaan sitä, että ostaja tarkastaa tavarank ennen kaupantekoa, jolloin hänellä on mahdollisuus havaita tavarassa olevat viat tai puutteet.⁴⁹ KSL:ssa ei ole säädetty kuluttajan velvollisuudesta tarkastaa tavaraa, mutta KL:ssa on tästä säännöksiä. Kuluttajakauppaan ei sovelleta KL 20 §:n 2 ja 3 momentin ostajan velvollisuutta tarkastaa tavara ennen kauppaä eikä siihen liittyviä laiminlyönnin vaikutuksia koskevia säännöksiä, ellei KSL säännöksistä muuta johdu. Tästä huolimatta voidaan katsoa, että kuluttajalla on tietynlainen velvollisuus tarkastaa tavara ennen kaupantekoa. Tavarank tarkastusta koskeva ongelma tulee etenkin esille arvioitaessa KSL 5:16§:n mukaan, milloin kuluttaja havaitsi virheen tai hänen olisi se pitänyt havaita.⁵⁰

⁴⁶ Ämmälä 2006, 123-124.

⁴⁷ Wilhelmsson ym. 2006, 172

⁴⁸ Ämmälä 2006, 124.

⁴⁹ Ämmälä 2002, 97.

⁵⁰ Ämmälä 2006, 124-125.

Voidaan katsoa, että ostajan on oman etunsa vuoksi syytä tarkastaa ostettava tavara huolellisesti mahdollisten virhetilanteiden vuoksi⁵¹. Tavarankäytön tarkastaminen voidaan myös nähdä kuluttajan oikeutena, sillä KSL 5:24.2 §:n mukaan ostajalla on oikeus ennen kauppahinnan maksamista tarkastaa tavara tavanomukaisesti tai siten kuin olosuhteisiin nähden on asianmukaista.

3.3.3 Reklamointivelvollisuus

Reklamaatiovelvollisuus eli ilmoitusvelvollisuus on monissa tilanteissa katsottu olevan kuluttajan velvollisuutta⁵². Kuluttajan onkin monissa tapauksissa ilmoitettava elinkeinoharjoittajalle vaatimuksistaan, mikäli hän haluaa vedota myyjän sopimusrikkomukseen tai sen seurauksiin⁵³. Ostajan velvollisuudesta ilmoittaa tavarassa ollut virhe, säännellessään KSL 5 luvun 16 §:n 1 momentissa, jonka mukaan ostaja ei saa vedota tavarankäytön virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi se pitänyt havaita.

Virheilmoitus voidaan KSL 5:16.1 §:n mukaan tehdä kuitenkin aina kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen, ja se voidaan tehdä myös elinkeinoharjoittajalle, joka on välittänyt kaupan myyjän lukuun tai sitoutunut vastaamaan tavarankäytön ominaisuuksia. Ilmoituksen ajan pituuteen vaikuttavan muun muassa kuluttajan asiantuntemus, tavarankäytön laatu, ostajan mahdollisuus havaita tavarankäytön ollut virhe sekä muut olosuhteet⁵⁴. Ostaja voi KSL 5:16.2 §:n momentin mukaan vedota virheeseen myös myöhemminkin, jos:

- myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti;
- virhe perustuu siihen, että tavara ei ominaisuuksiltaan täytä sille asetettuja turvallisuuslain (914/86) tai muissa terveyden tai omaisuuden suojelemiseksi annetuissa säännöksissä tai määräyksissä asetettuja vaatimuksia; tai
- virhe perustuu siihen, että tavara on muuten terveydelle tai ominaisuudelle vaarallinen.

⁵¹ Ämmälä 2002, 97

⁵² Ämmälä 2002, 108

⁵³ Ämmälä 2006, 130

⁵⁴ Minilex 2017a

4 TAVARAN VIRHE KULUTTAJAKAUPASSA

4.1 Yleinen virhesäännös kuluttajakaupassa

Henkilön ostaessa tietyn tavaran, hänellä on säännönmukaisesti enemmän tai vähemmän perusteltuja olettamuksia ja oletuksia sen ominaisuuksista. Ostajalle on saattanut myös syntyä tietynlaisia käsityksiä sen perusteella, mitä liikkeen myyjä on hänelle kertonut ostettavasta hyödykkeestä. Kaupan jälkeen ostaja saattaa kokea, että hänen ostamansa tavara poikkeaa siitä, mitä hän on kuvitellut. Tällöin joudutaan arvioimaan, ovatko ostajan odotukset olleet perusteltuja eli oikeudellisesti relevantteja, ja mikäli vastaus on myöntävä, voidaan puhua *tavaran virheestä*.⁵⁵

KSL 5 luvussa on säännökset tavaran ominaisuudesta sekä virheestä. KSL 5:12 §:ssä säädetään yleisestä virhesäännöksestä, jonka mukaan tavaran on lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Jos muuta ei voida katsoa sovitun, tavaran tulee:

- soveltua tarkoitukseen, johon sellaisia tavaroita yleensä käytetään
- soveltua siihen erityiseen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää, mikäli myyjän on kaupantekohetkellä täytynyt olla selvillä tästä tarkoituksesta, eikä myyjä ole ennen kaupantekoa ilmoittanut ostajalle, että tavara ei mahdollisesti sovellu aiottuun käyttötarkoitukseen
- olla myyjän antaman kuvauksen mukainen ja vastattava ominaisuuksiltaan sitä, mihin myyjä on viitannut esittämällä näytteen tai mallin
- olla pakattu tavaramukaisella tai muuten sopivalla tavalla, jos pakkaus on tarpeen tavaran säilyttämiseksi tai suojaamiseksi
- kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajan yleensä on sellaisen tavaran kaupassa perusteltua aihetta olettaa.

Kun lähdetään arvioimaan, milloin tavarassa on jokin virhe, on virhearvioinnin lähtökohdana osapuolten välisen yksittäisen sopimuksen sisältö sekä siihen liittyvät olosuhteet, jonka perusteella voidaan päätellä, onko tavara ollut sopimuksenmukaista. Sopimuksen sisältöön otetaan huomioon myös suullisesti sovitut ehdot ja edellytykset. Tavara, jota

⁵⁵ Kaisto ja Lohi 2008, 236.

jonkin tietyn sopimuksen yhteydessä voidaan pitää virheellisenä, ei välttämättä taas toisen sopimuksen yhteydessä pidetä virheellisenä.⁵⁶ Konkreettisella virheellisyyden arvioinnilla on ensisijainen asema, mutta jos sopimus ei tarjoa pohjaa konkreettiselle virhearvioinnille, joudutaan turvautumaan abstraktiin virheellisyyden arviointiin. Abstraktin virheellisyyden arvioinnin perustana on tavaralle asetettavat vaatimukset, mutta myös abstraktissa virhearvioinnissa on otettava huomioon konkreettinen sopimustilanne.⁵⁷

Sopimuksen ohella, tavarán virhe määräytyy myös tavarán kunnon perusteella⁵⁸. Heikkolaatuista tavaraa ei välttämättä voida pitää virheellisenä, sillä samaa käyttötarkoitusta palvelevien tavaroiden välillä saattaa olla huomattavia laatueroja, jotka näkyvät niiden hinnassa. Kuluttajalla ei myöskään aina ole mahdollista ostaa parasta laatua.⁵⁹

4.2 Virhetyypit

Virheitä voidaan jaotella monella tavalla niiden tyyppien perusteella. Virhekäsitteen sisällöstä puhuttaessa on tapana jakaa virheet *faktiseen virheeseen*, *oikeudelliseen virheeseen* sekä *vallintavirheeseen*.⁶⁰

Faktinen virhe eli tosiasiallinen virhe tulee kysymykseen silloin, kun tavara ei vastaa ominaisuuksiltaan sitä, mitä ostajalla on sopimuksen perusteella oikeus vaatia. Faktinen virhe saattaa liittyä tavarán toimintaa, ulkonäköön tai sen tosiasiallisiin käyttömahdollisuuksiin, ja sillä tarkoitetaan myös laatu- ja paljousvirhettä.⁶¹ Laatuvirhe lienee yleisin virhe tavaroissa, jotka ilmenevät kaupan kohteen fyysisissä ominaisuuksissa⁶².

Oikeudellinen virhe tulee kysymykseen, kun kaupan kohdetta rasittaa sivullisen oikeus eli omistusoikeus tavararaan kuuluu kolmannelle henkilölle tai joissa sivullisella on pantti-oikeus tai muu oikeus tavararaan⁶³. Oikeudellisessa virheessä on kysymys siis siitä, että

⁵⁶ Wilhelmsson ym. 2006, 100; Ämmälä 2006, 145, 160; Ämmälä 2002, 33.

⁵⁷ Wilhelmsson ym. 2006, 100-101.

⁵⁸ Hyvärinen ym. 2002, 413

⁵⁹ Ämmälä 2006, 161.

⁶⁰ Wilhelmsson ym. 2006, 99.

⁶¹ Wilhelmsson ym. 2006, 99-100.

⁶² Ämmälä 2002, 34

⁶³ Wilhelmsson ym. 2006, 100

ostaja ei sopimuksesta huolimatta saa omistusoikeutta ostettuun tavarahan. Oikeudellissssa virheesssä myyjä on voinut oikeudetta myydä jollekin toiselle kuuluvaa omaisuutta.⁶⁴

Vallintavirhe sen sijaan liittyy tavarahan oikeudellisiin käyttömahdollisuuksiin, joka tulee kysymykseen silloin, kun kuluttaja ei voi lainsäädännön tai viranomaisen päätöksen vuoksi käyttää tavaraa sopimuksessa edellytetyllä tavalla.⁶⁵

Faktiset virheet ovat käytännössä tärkein virheryhmä, sillä kun tavarahan sanotaan olevan virheellinen, tarkoitetaan näillä virheillä juuri useimmiten faktisia virheitä. Faktisen virheen käsite on siis hyvin laaja.⁶⁶ Faktisten-, oikeudellisten- ja vallintavirheiden ohella on myös muitakin virhetyppejä, jotka liittyvät kulutushyödykkeiden virhetilanteisiin.

Asentamisvirhe

KSL 5 luvun 12a §:n 1 momentissa on säädökset koskien tavarahan asentamista, jonka mukaan, jos tavarahan asentaminen tai kokoonpano sisältyy kauppaa koskevaan sopimukseen ja tavarahan on asentanut myyjä tai joku muu hänen lukuunsa, tavarassa on niin ikään virhe, jos se poikkeaa virheellisen asentamisen tai kokoonpanon takia siitä, mitä KSL 5:12 §:ssä säädetään.

Tietovirhe

KSL 5 luvun 13 §:n mukaan tavarassa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tavarahan ominaisuuksista tai käytöstä, jotka myyjä tai joku muu aikaisemmassa myyntiportaassa tai myyjän lukuun on antanut tavaraa markkinoitaessa tai muuten ennen kaupantekoa. KSL 5:13.2 §:n mukaan myyjä ei kuitenkaan vastaa 1 momentissa tarkoitettusta virheestä, jos hän pystyy osoittamaan, että:

- hän ei ole ollut eikä hänen olisi pitänyt olla selvillä annetuista tiedoista;
- tiedot eivät ole voineet vaikuttaa kauppaan; tai
- tiedot on ajoissa selkeällä tavalla oikaistu.

KSL 5:12a §:n 2 momentin mukaan tavarassa on myös virhe, jos sen yhteydessä ei luovuteta ostajalle sellaisia ohjeita, jotka ovat tarpeen tavarahan asentamista, kokoonpanoa, käyttöä, hoitoa tai säilytystä vasten.

⁶⁴ Hyvärinen ym. 2002, 428.

⁶⁵ Wilhelmsson ym. 2006, 110.

⁶⁶ Wilhelmsson ym. 2006, 100.

Ohjeiden tarpeellisuutta arvioitaessa täytyy ottaa huomioon se, mitä tietoja elinkeinoharjoittajan kohtuudella voidaan edellyttää ymmärtäneen asiakkaan tarvitsevan. Tarpeellisia tietoina ei voida pitää tietoja, jotka kuluttajalla voidaan edellyttää olevan muutenkin. Myyjällä on siis oikeus lähteä siitä ajatuksesta, että ostaja on selvillä kaikista normaaleista yleistiedoista sekä elämäkokemuksen piiriin kuuluvista seikoista. Myyjälle syntyy vastuu tavarán virheestä, mikäli tavara ei vastaa niitä tietoja, jotka hän tai hänen palveluksessa oleva henkilö on tuotteen ominaisuuksista ja käytöstä antanut markkinoitaessa tavaraa tai muuten ennen kaupantekoa kuluttajalle.⁶⁷

Valmistusvirhe

Valmistusvirheellä tarkoitetaan esimerkiksi sarjatuotannossa olevan, alun perin oikein suunnitellun tuotteen valmistusvaiheesta johtuvaa virhettä, jonka johdosta tuotteesta ei tulekaan suunnitellun mukainen⁶⁸.

Oikeuskäytännössä kulutushyödykkeen valmistusvirhe on ilmentynyt esimerkiksi kuluttajariitalautakunnan tapauksen (542/32/07) seuraavan esimerkin tavoin:

Kuluttaja oli ostanut elinkeinoharjoittajalta kuusi ruokapöydän tuolia vuonna 2002. Tuolit maksoivat 59 euroa kappaleelta, ja ne alkoivat heilua ja notkua vuoden 2006 lopussa. Ostaja oli kiristänyt kaikkien tuolien ruuvit, ja todennut, että ilmeisesti tuolien liimaus tai muu vastaava seikka on pettänyt.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisun mukaan tavarán tulee soveltua tarkoitukseensa, johon sellaisia tavaroita yleensä käytetään ja niiden tulee kestävyydeltään vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavarán kaupassa perusteltua olettaa. Riitalautakunta totesi tuolien tarkastuksessa, että tuolien tapituksessa on liiman vajausta kautta linjan. Puutteellinen liimaus on lautakunnan näkemyksen mukaan syy tuolien heilumiseen. Lautakunta totesi lausunnossaan myös, että tuoli on käyttöesine, joka kuluu käytössä. Asiassa esitetty näyttö kuitenkin osoittaa, että noin neljä vuotta käytössä olleiden tuolien heilumisen syynä on materiaali- tai valmistusvirhe. Tuolien tulisi kestää normaalia käyttöä, eikä noin neljän vuoden koeaikaikäyttöikä ole riittävä.

Kuluttajariitalautakunta katsoi, että tuoleissa on KSL tarkoittama virhe, ja suosituksena oli, että myyjä korjaa tuolien liimauksen kuluttajalle veloituksetta.

⁶⁷ Ämmälä 2006, 165.

⁶⁸ Routamo ja Hoppu 1988, 125

4.3 Virheellisuuden määräävä ajankohta ja vaaranvastuun siirtyminen

Vaaranvastuulla tarkoitetaan sitä, kuka kärsii vahingon, mikäli kulutushyödyke on tuhoutunut, kadonnut, huonontunut tai vähentynyt kaupan osapuolista riippumattomasta syystä. Syynä saattaa olla myös tapaturma tai kolmannen osapuolen moitittava menettely. Jos vaaranvastuu on siirtynyt kuluttajalle, on tämän tavaran tuhoutumisesta huolimatta maksettava kauppahinta. Vaaranvastuun siirtyminen myyjältä ostajalle on tärkeää tavaran virheellisuuden arvioinnissa.⁶⁹ KSL 5: 6 §:n mukaan vaaranvastuu siirtyy myyjältä ostajalle siinä vaiheessa, kun ostaja saa tavaran hallintaansa. Vaaranvastuu on siten ennen tavaran luovutusta aina myyjällä ja sen jälkeen ostajalla.⁷⁰

KSL 5 luvun 15 §:n 1 momentissa säännellään virheellisuuden määräävästä ajankohdasta, jonka mukaan tavaran virheellisyyttä on arvioitava sen perusteella, millainen tavara on ominaisuuksiltaan vaaranvastuun siirtyessä ostajalle. Kyseisen pykälän mukaan myyjä vastaa virheestä, joka tavarassa on ollut tänä ajankohtana, vaikka virhe ilmeni vasta myöhemmin. Tällöin puhutaan salaisesta eli piilevästä virheestä⁷¹. Todistustaakka siitä, että virhe on ollut piilevänä olemassa jo vaaranvastuun siirtyessä myyjältä ostajalle, on yleensä ostajalla.⁷²

KSL 5:15.2 §:n mukaan virheen oletetaan olleen olemassa vaaranvastuun siirtyessä ostajalle, jos se ilmenee kuuden kuukauden kuluessa tästä ajankohdasta, jollei toisin osoiteta tai oletus ole virheen taikka tavaran luonteen vastainen. Näyttötaakka on tässä tapauksessa myyjällä. Myyjälle ei synny virhevastuuta, jos myyjä pystyy näyttämään toteen, että tavaran huonontuminen johtuu tapaturmasta, tavaran vääränlaisesta käsitte-lystä tai muusta ostajan puolella olevasta seikasta.⁷³

Jos tavara huononee vaaranvastuun siirryttyä myyjältä ostajalle, tavarassa on tällöin virhe, mikäli tavaran huononeminen johtuu myyjän sopimusrikkomuksesta. Kulutushyödykkeet saattavat rikkoontua epätavallisen pian sen jälkeen, kun ne on otettu käyttöön. Tällöin voidaan katsoa, että tavara on ollut laadultaan heikompaa, kuin mitä ostajalla on ollut oikeus edellyttää.⁷⁴

⁶⁹ Ämmälä 2002, 92.

⁷⁰ Ämmälä 2006, 152.

⁷¹ Ämmälä 2002, 91

⁷² Wilhelmsson ym. 2006, 115.

⁷³ Ämmälä 2002, 91-92.

⁷⁴ Ämmälä 2006, 170.

Mikäli tavarán luovutus viivästyy ostajan puolelta aiheutuneesta syystä, ostajalla on vaaranvastuu siitä, että tavara huonontuu luontaisten ominaisuuksien vuoksi sen jälkeen, kun elinkeinoharjoittaja on tehnyt sen, mitä luovutus on häneltä edellyttänyt. Tavaraa tulee kuitenkin pitää kuluttajan saatavilla koko ajan. Mikäli tavarassa on virhe ja se palautetaan myyjälle virheen oikaisua tai tarkastusta varten, vaaranvastuu on myyjällä, kunnes tavara palautuu ostajalle.⁷⁵

4.4 Takuu

Tavaroille annetaan usein takuu. Takuun antamisesta ei ole määrätty laissa, vaan sen antaminen on vapaaehtoista. Takuu on kuluttajalle lisäetu, sillä ilman takuutakin tai sen kuluttua umpeen myyjä vastaa tavarán virheestä lain virhevastuusäännösten perusteella. Lisäedun tarkoituksena on antaa kuluttajalle lain säännöksiin nähden siis paremmat oikeudet.⁷⁶

KSL 5:15a.1 §:ssä on pakottavat säännökset määräaikaísen takuun merkityksestä, jonka mukaan, mikäli myyjä on sitoutunut vastaamaan tavarán käyttökelpoisuudesta tai muista ominaisuuksista määrätyn ajan, tavarassa katsotaan olevan virhe, jos tavara huonontuu tänä aikana takuussa tarkoitettulla tavalla. Virhevastuuta ei synny, jos myyjä näyttää toteen, että huonontuminen johtuu tapaturmasta, vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta seikasta. KSL 5:15a.1 §:n 1 ja 2 momentin mukaan myyjä vastaa aiemman myyntipörtään myöntämästä takuusta samoin kuin omastaan. Myyjä voi irtautua aiemman myyntipörtään antamasta takuusta vain ilmoittamalla ostajalle siitä selkeästi ennen kaupantekoa. Jos myyjä ei ole tehnyt ilmoitusta ostajalle, ostajan on mahdollista valita, mille myyntipörtäälle hän vaatimuksensa kohdistaa⁷⁷.

Takuu on vapaamuotoinen, mutta koska suullista takuuta on vaikea näyttää jälkeenpäin toteen, takuu tehdään tavallisesti kirjallisena.⁷⁸ KSL 5:15b.2 §:n mukaan takuu on ostajan pyynnöstä annettava kirjallisesti tai sähköisesti siten, että tietoja ei voida yksipuolisesti muuttaa ja, että ne säilyvät ostajan saatavilla.

⁷⁵ Ämmälä 2006, 152-153.

⁷⁶ Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.

⁷⁷ Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014

⁷⁸ Ämmälä 2006, 171.

KSL 5:15b §:ssä säädetään takuun tiedoista ja pykälän 1 momentin mukaan takuusta on selkeästi käytävä ilmi:

- takuun sisältö sekä se, että ostajalla on lain mukaiset oikeudet, ja että takuulla ei rajoiteta näitä oikeuksia; sekä
- takuun antaja, voimassaoloaika ja -alue sekä muut takuuseen perustuvien vaatimusten esittämisen kannalta tarpeelliset tiedot.

Kuluttajalla on oikeus vedota annettuun takuuseen, vaikka takuu ei täyttäisi edellä mainittuja vaatimuksia. Näin on esimerkiksi silloin, kun myyjän antamassa kuitissa on ainoastaan maininta takuuajasta.⁷⁹

Takuu myönnetään tuotekohtaisesti ja se pysyy voimassa, vaikka tuote vaihtaisi omistajaa. Takuuta ei siis ole mahdollista rajata vain ensimmäiseen omistajaan, vaan takuunantaja vastaa sitoumuksestaan koko takuuajan omistajan vaihdoksesta riippumatta. Takuunantaja voi edellyttää, että hänelle ilmoitetaan omistajanvaihdoksesta kirjallisesti.⁸⁰

Takuu on voimassa takuuehdoissa määritellyn ajan, yleensä voimassaoloaika on vuoden verran kaupantekopäivästä⁸¹.

Takuun ulkopuolelle voidaan jättää ostajan tavaralle aiheuttamat virheet, joita ovat muun muassa:

- käyttö- tai hoito-ohjeiden laiminlyönti
- huolimaton tai vääränlainen käsittely
- luovutuksen jälkeinen onnettomuus.

Takuu on mahdollista rajata sen sisällön mukaan myös tavarán erityisominaisuuksien mukaan. Takuun piiristä voi sulkea pois joitakin osia, joille on taipumusta kulua hyvin nopeasti. On huomattava, että tavanomaisen laitteen tai sen osan kuluminen ei kuulu virhevastuun piiriin.⁸²

⁷⁹ Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.

⁸⁰ Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.

⁸¹ Hyvärinen ym. 2002, 438

⁸² Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.

5 VIRHEEN SEURAAMUKSET

5.1 Yleistä

Edellisessä kappaleessa on selvitetty, milloin tavarassa on KSL:ssa tarkoitettu virhe. Tässä kappaleessa sen sijaan tarkastellaan virheen seuraamuksia.

Virheen seuraamusjärjestelmästä on säädetty KSL 5 luvun 16-22 §:ssä. Tavarán virheen seuraamuksista on myös säädökset KL 6 luvussa, jotka ovat samankaltaisia KSL:n säästösten kanssa.

Lähtökohta on, että ostajalla on tavarán virheen seurauksena oikeus pidättäytyä kauppasumman maksusta, vaatia virheen korjaamista, uutta toimitusta, hinnanalennusta tai kaupan purkua sekä vaatia lisäksi vahingonkorvausta⁸³. Elinkeinoharjoittajalla on sen sijaan oikeus ja velvollisuus oikaista virhe⁸⁴. KSL 5:19 §:n mukaan hinnanalennus tai kaupan purku tulevat siinä vaiheessa mahdollisiksi, jollei virheen korjaaminen tai virheettömän tavarán toimittaminen tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta KSL 5:18 §:ssä tarkoitettulla tavalla.

Virheellisen tavarán seuraamusjärjestelmä ja korvaustapa riippuu kyseessä olevasta sopimustyyppistä, jonka kuluttaja ja elinkeinoharjoittaja ovat keskenään tehneet⁸⁵.

5.2 Virheilmoitus

Mikäli kuluttaja haluaa vedota tavarassa olevaan virheeseen, on olennaista, ettei kuluttaja saa pysytellä passiivisena, vaan hänen tulee tehdä myyjälle ilmoitus eli reklamaatio asiasta⁸⁶. KSL 5:16.1 §:n mukaan ostaja ei saa vedota tavarán virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi se pitänyt havaita. Virheilmoitus voidaan tehdä aina kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen, ja se voidaan tehdä myös elinkeinoharjoittajalle, joka on välittänyt kaupan myyjän lukuun tai sitoutunut vastaamaan tavarán ominaisuuksista.

⁸³ Kaisto & Lohi 2008, 242

⁸⁴ Ämmälä 2006, 175

⁸⁵ Ämmälä 2002, 147

⁸⁶ Kaisto & Lohi 2008, 245

Viittaus siihen, että kuluttajan olisi pitänyt havaita virhe, liittyy KL:ssa ostajan velvollisuu-
teen tarkastaa tavara luovutuksen jälkeen. Tavarann ennakotarkastusta ei sen sijaan
pidä sekoittaa tavarann tarkastamiseen luovutusajankohdan jälkeen, sillä tavarann luovu-
tuksen jälkeinen tarkastus ei vaikuta enää virheellisuuden arviointiin, vaan se liittyy osta-
jan reklamaatiovelvollisuuteen ja sitä kautta myös hänen oikeuteensa vaatia seuraamuk-
sia virheen perusteella.⁸⁷

Usein tavarann virhe ei ole heti havaittavissa tavarann luovutuksen jälkeen, vaan virheen
olemassaolo saattaa käydä ilmi vasta tavarann kokeilemisen tai käyttämisen jälkeen
tai vasta siinä vaiheessa, kun tavara on toimitettu huollettavaksi tai korjattavaksi⁸⁸.

Oikeuskäytännössä tavarann virheen havaitseminen kokeilun jälkeen on ilmentynyt esi-
merkiksi KKO:n ennakkopäätöksen (1983-II-39) seuraavan esimerkin tavoin:

A oli ostanut B:ltä moottoriveneen moottorin, ja se oli rikkoutunut siinä ol-
leen salaisen virheen johdosta. A oli ostanut moottorin talvella, joten virhe
oli ilmennyt vasta kesällä veneenlaskun yhteydessä kokeilemisen jälkeen.

Olennaista on huomata, että kuluttajalla on oikeus vedota tavarassa olevaan virheeseen,
vaikka hänellä ei olisi enää kuittia ostosta. Ostajan kannalta on riittävää, että tämä pystyy
näyttämään toteen tavarann myyjälle, että on ostanut kyseisen hyödykkeen.⁸⁹

5.3 Virheen oikaisu

Virheen oikaisulla tarkoitetaan sitä, että virhe pyritään poistamaan virheen korjaamisella
tai muilla toimenpiteillä. Virheen oikaisua pidetään ensisijaisena vaihtoehtona muihin
seuraamuksiin verrattuna.⁹⁰ KSL 5:18.1 §:n mukaan ostajalla on oikeus vaatia, että
myyjä korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavarann. Oikaisun tulee tapahtua kohtuul-
lisessa ajassa, ja siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa.
Myyjä ei ole kuitenkaan velvollinen oikaisemaan virhettä, mikäli siihen on este, jota hän
ei voi voittaa, tai jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia. Huomioon tulee
erityisesti ottaa virheen merkitys sekä tavarann arvo, jos se olisi sopimuksen mukainen,
sekä myös se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta ostajalle haittaa.

⁸⁷ Wilhelmsson ym. 2006, 110, 119.

⁸⁸ Ämmälä 2006, 134

⁸⁹ Kuluttajaliitto.

⁹⁰ Ämmälä 2002, 150.

Virheen oikaisu voi tapahtua joko siten, että myyjä omalla kustannuksellaan korjaa tavaramassassa olevan virheen tai, että hän toimittaa ostajalle virheettömän tavaran virheellisen tilalle. Virheen korjaaminen sekä uusi toimitus ovat tarkoituksenmukaisimmat seuraamusvaihtoehdot molempien sopijapuolten näkökulmasta. Kuluttaja on kiinnostunut saamaan sopimuksen mukaisen tavaran, ja on myyjän etujen mukaista, että sopimus pysyy voimassa ja, että virhe voidaan hyvittää muutoin kuin rahasuorituksella⁹¹.

5.4 Maksusta pidättäytyminen ja hinnanalennus

Jos kuluttajalla on vaatimuksia tavaran virheen johdosta, ja kauppasumma tai osa siitä on vielä maksamatta, ostajalla on oikeus pidättäytyä maksamasta kauppahintaa⁹². KSL 5 luvun 17 §:n mukaan ostajalla on virheen perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta kauppahintaa. Ostaja ei ole kuitenkaan oikeutettu pidättämään rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

Hinnanalennus on yleensä toissijainen virheen seuraamus virheen oikaisuun nähden⁹³. KSL 5:19 §:n nojalla, ostajalla on oikeus vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta, jos virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen ei tule kysymykseen tai mikäli tällaista oikaisua ei ole suoritettu kohtuullisessa ajassa siitä, kun ostaja on ilmoittanut virheestä. Hinnanalennuksessa otetaan huomioon virheen merkitys, kuten tavaran käyttöarvon tai vaihtoarvon taikka ulkonäön kannalta.⁹⁴ Hinnanalennuksessa ostajalle tavaran virheen vuoksi aiheutunut menetys kompensoidaan vähentämällä hänen suoritettavakseen tulevaa vastiketta⁹⁵.

5.5 Kaupan purku

Kaupan purkaminen on yksipuolinen oikeustoimi, jonka seurauksena kaupan osapuolten sitovuus lakkaa sopimuksessa puolin ja toisin. Kaupan purkamisen jälkeen osapuolet

⁹¹ Wilhelmsson ym. 2006, 122

⁹² Wilhelmsson ym. 2006, 144

⁹³ Ämmälä 2002, 159

⁹⁴ Ämmälä 2006, 180.

⁹⁵ Kaisto ja Lohi 2008, 243

eivät ole velvollisia tekemään suorituksia purkamisen jälkeen. Sopimuksen purkaminen edellyttää aina kuluttajan tekemää reklamaatiota tavaran virheellisyydestä.⁹⁶

KSL 5:19 §:n nojalla ostajalla on oikeus purkaa kauppa virheen perusteella, samoin kuin hänellä on oikeus hinnanalennukseen. Ostaja saa purkaa kaupan, jos virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen ei tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua tehdä kohtuullisessa ajassa ostajan reklamaatiosta. Ostajalla ei ole oikeutta purkaa kauppaa, jos virhe on vähäinen. Virheen vähäisyys on kyseessä silloin, jos virhe ei ole olennainen⁹⁷.

KL 39.1 §:ssa kaupan purkuoikeuden edellytyksenä on se, että sopimusrikkomuksella on ostajan kannalta olennainen merkitys ja myyjä käsitti tämän tai hänen olisi se pitänyt käsittää. Edellä mainittu edellytys täyttyy esimerkiksi silloin, kun tavaraa ei voi virheen vuoksi käyttää siihen tarkoitukseen, jota varten se on myyty, tai jos virheen korjaaminen taikka uusi toimitus eivät tule kysymykseen⁹⁸.

5.6 Vahingonkorvaus

Myyjälle saattaa seurata velvollisuus korvata virheen aiheuttamat vahingot, mikäli ilmenee, että tavarassa on virhe. Sopimuksesta johtuvaan korvausvelvollisuuteen ei sovelleta vahingonkorvauslakia, sillä sopimusperusteinen vahingonkorvausvastuu poikkeaa vahingonkorvauslain mukaisesta vastuusta monella tavalla⁹⁹.

Vahingonkorvauksessa on otettava huomioon, että vaikka myyjälle ei syntyisi virheen perusteella vahingonkorvausvastuuta, KL:n mukaan hänelle voi sen sijaan syntyä vahingonkorvausvelvollisuus, jos ostajalle aiheutunut vahinko johtuu myyjän huolimattomuudesta. Huolimattomuus voi johtua esimerkiksi siitä, että myyjä syyllistyy laiminlyöntiin tai muuhun huolimattomuuteen virheen oikaisun yhteydessä viivyttämällä virheen korjaamista tai uutta toimitusta taikka vahingoittamalla tavaraa virhettä korjattaessaan, ja näistä aiheutuu ostajalle vahinkoa¹⁰⁰.

⁹⁶ Ämmälä 2002, 179.

⁹⁷ Ämmälä 2002, 180

⁹⁸ Kaisto & Lohi 2008, 244

⁹⁹ Hyvärinen ym. 2002, 424

¹⁰⁰ Wilhelmsson ym. 2006, 140-141

Oikeuskäytännössä on sopimussuhteissa vakiintunut periaate, että loukatun osapuolen on näytettävä toteen sopimuksen aiheuttaman velvollisuuden laiminlyönti sekä siitä syntynyt vahinko. Toisella sopimusosapuolella eli laiminlyöjällä on todistustaakka siitä, ettei vahinko ole aiheutunut hänen tuottamuksestaan. Irtaimen kaupassa elinkeinoharjoittaja voi esimerkiksi vapautua korvausvelvollisuudestaan, jos viivästys johtuu voittamattomasta esteestä.¹⁰¹

Vahinko määritellään ulkoisen seikan aiheuttamaksi odottamattomaksi muutokseksi, jota on pidettävä vahingonkärsijän kannalta epäedullisena¹⁰².

5.6.1 Korvattavat vahingot

Elinkeinoharjoittaja vastaa kuluttajalle vahingosta, joka aiheutuu viivästyksestä, tavarrassa olevasta virheestä tai oikeudellisesta virheestä¹⁰³. KSL 5:20.1 §:n nojalla ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii tavarahan virheen vuoksi. KSL 5:20.2 §:n mukaan ostajan perheenjäsenellä on samanlainen oikeus korvaukseen kuin ostajalakin, joka kärsii virheen vuoksi vahinkoa. Mikäli tavarassa on KSL 5:13.1 §:ssä tarkoitettu virhe eli, jos tavara ei vastaa niitä tietoja tavarahan ominaisuuksista tai käytöstä, tiedon antajan velvollisuuteen korvata vahinko sovelletaan, mitä myyjän korvausvelvollisuudesta säädetään¹⁰⁴.

KL 67.1 §:n mukaan vahingonkorvaus käsittää korvauksen kuluista, hinnanerosta, saamatta jääneestä voitosta sekä muusta välittömästä tai välillisestä vahingosta, joka sopimusrikkomuksesta on aiheutunut. Korvauskysymyksiä arvioitaessa on tärkeää tehdä ero välittömiin ja välillisen vahingon kesken¹⁰⁵.

KSL 5 luvun 10 §:n 3 ja 4 momentissa tarkoitetun *välillisen vahingon* myyjä on velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puolellaan tai, jos tavara kaupantekohetkellä poikkesi siitä, mihin myyjä on erityisesti sitoutunut. Välillisestä vahingosta käytetään nimitystä epäsuora vahinko, sillä vahingosta aiheutunut haitta ilmenee muina kuin suoranaisina kuluina ja kustannuksina. Välilliset vahingot ovat

¹⁰¹ Routamo & Hoppu 1988, 97

¹⁰² Hyvärinen ym. 2002, 164

¹⁰³ Routamo & Hoppu 1988, 101

¹⁰⁴ Ämmälä 2006, 185

¹⁰⁵ Kaisto & Lohi 2008, 231

ajallisesti myöhempänä kuin vahingosta aiheutuneet välittömät vahingot, sillä ne ilmenevät myöhemmin.¹⁰⁶ KSL 5:10.3 §:n mukaan välillisenä vahinkona pidetään:

- tulon menetystä, joka ostajalle aiheutuu sopimusrikkomuksen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;
- vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta; ja
- tavarán käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä muuta siihen rinnastettavaa haittaa, joka on olennainen.

Välillisenä pidettävää vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta, on esimerkiksi ostajan tilaamalle asentajalle aiheutunut turha matkakulu, jos asentaja ei syystä tai toisesta pysty tekemään sovittua työtä tilatun tavarán toimituksen viivästymisen vuoksi¹⁰⁷.

Välitöntä vahinkoa ei määritellä KSL:ssa eikä myöskään KL:ssa¹⁰⁸. Lähtökohtaisesti voidaan ajatella, että muut kuin lakiteksteissä välillisiksi määritellyt vahingot ovat välittömiä vahinkoja¹⁰⁹. Välittömästä vahingosta voidaan käyttää nimitystä suoranaisten vahinko, jotka ovat pääsääntöisesti helposti määritettävissä rahassa¹¹⁰. Tyypillisiä välittömiksi katsottavia vahinkoeriä ovat ostajalle tavarán virheen vuoksi tarpeellisista toimenpiteistä aiheutuneet menot ja virheen vuoksi hyödyttömiksi käyneiden tarpeellisten toimenpiteiden aiheuttamat menot. Tällaisia ovat esimerkiksi selvittelykustannukset, joista tyyppiesimerkkinä voidaan mainita puhelukulut sekä matkakulut.¹¹¹

Edellä on mainittu, että myyjä on velvollinen korvaamaan välilliset vahingot ainoastaan, mikäli myyjä menettelee huolimattomasti. Välittömät vahingot korvataan kontrollivastuun perusteella, jolloin ei ole merkitystä onko elinkeinoharjoittaja aiheuttanut virheen huolimattomuudella eli välittömät vahingot on aina korvattava ostajalle. Kontrollivastuun mukainen vahingonkorvausvelvollisuus syntyy viivästyksen taikka virheen aiheuttamasta vahingosta, ellei myyjä osoita tämän johtuvan ylivoimaisesta esteestä.¹¹²

¹⁰⁶ Minilex 2017b.

¹⁰⁷ Ämmälä 2006, 158

¹⁰⁸ Ämmälä 2006, 159

¹⁰⁹ Kaisto & Lohi 2008, 232

¹¹⁰ Minilex 2017b.

¹¹¹ Ämmälä 2002, 194.

¹¹² Hyvärinen ym. 2002, 424-425.

5.6.2 Korvauksen määrä

KSL:ssa kuten ei KL:ssa ole säännöksiä siitä, miten korvattavan vahingon määrä tulisi laskea, vaan korvauksen määrän laskemiseen käytetään yleisiä vahingonkorvausoikeudellisia pääperiaatteita¹¹³.

Pääperiaatteena pidetään, että vahingonkorvauksen määrän tulee olla täyden korvauksen suuruinen eli korvaus hyvittää koko vahingonkärsijälle aiheutuneen menetyksen. Tästä käytetään nimitystä täyden korvauksen periaate. Täyden korvauksen periaatteessa korvaus lasketaan positiivisen sopimusedun mukaisesti.¹¹⁴ Positiivisen sopimusedun mukaisesta korvauksesta on kyse silloin, kun vahinkoa kärsinyt osapuoli on asetettava vahingonkorvauksen avulla siihen asemaan, jossa tämä olisi ollut, ellei vahinkoa olisi tapahtunut. Vahingonkorvauksen avulla pyritään siis tuottamaan se taloudellinen tulos kärsineelle osapuolelle, johon hänen olisi tullut päästä ilman tavarassa ollutta virhettä.¹¹⁵ Korvauksen määrä joudutaan päättelemään hypoteettisesti eli mikäli olisi ollut kärsineen sopijaosapuolen varallisuusasema ilman vahinkoa. Toisena pääperiaatteena pidetään sitä, ettei kärsinyt osapuoli saa hyötyä vahinkotapahtumasta eli vahinkoa tulee korvata ainoastaan vahingon aiheuttama todellinen määrä.¹¹⁶

5.7 Tuotevahingot

Tuotevahingoilla tarkoitetaan tavaran virhettä, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa myös muulle omaisuudelle esimerkiksi television räjähtäessä sohva saattaa vahingoittua.¹¹⁷

Tuotevahingoista on säädetty KSL 5 luvun 21 §:ssä. KSL 5:21.1 §:n mukaan, jos tavaran virheestä aiheutuu vahinkoa muulle omaisuudelle kuin myydylle tavaralle, myyjän korvausvelvollisuuteen sovelletaan KSL 20 §:n vahingonkorvaus säännöksiä vain, mikäli vahinko kohdistuu omaisuuteen, jolla on välitön käyttöyhteys myytyyn tavarahan. Tällaiset

¹¹³ Ämmälä 2002, 199

¹¹⁴ Hemmo 2002, 114; Ämmälä 2002, 199.

¹¹⁵ Hemmo 2002, 195.

¹¹⁶ Hyvärinen ym. 2002, 176.

¹¹⁷ Hyvärinen ym. 2002, 440.

tuotevahingot myyjän on korvattava KL:sta poiketen huolimattomuudestaan riippumatta¹¹⁸. Pykälän 3 momentin mukaan kyseisen luvun säännöksiä ei sovelleta tavarán ominaisuuksista aiheutuneen henkilövahingon korvaamiseen.

Oikeuskäytännössä tuotevahinko on ilmentynyt esimerkiksi kuluttajariitalautakunnan tapauksen (812/36/12) seuraavan esimerkin tavoin:

Kuluttaja (jäljempänä K) oli ostanut kitaratelineen, jonka arvo oli 10,10 euroa. K säilytti kitaraa telineessä, jonka kaulasta syöpyi lakkakerros. Kitaratelineen kumipehmusteet syövyttivät lakkakerrosta lähes puuhun asti, jonka johdosta kitaran arvon katsottiin laskevan sekä jälki vaikeutti myös sen soittamista. Telineen mukana ei tullut varoituksia tai käyttöohjeita. K vaati 400 euroa vahingonkorvausta kitaralle aiheutuneiden vahinkojen korjaamiseen.

Myyjä kiisti K:n vaatimukset ja perusteli vastauksensa sillä, että hänellä on vastaavanlaisessa kitaratelineissä ollut monenlaisia kitaroita eikä mitään ongelmia ole aiemmin ilmennyt. K:n olisi pitänyt myyjän mukaan kertoa hänelle, että aikoo säilyttää telineessä erikoiskitaraansa, jotta olisi voinut tarkistaa telineen soveltuvuuden juuri kyseisen kitaran säilyttämiseen. Myyjä epäili, että kitaraa on säilytetty myös auringonvalossa tai lämpimässä.

Asiassa oli riitaa siitä, onko telineessä ollut virhe aiheuttanut K:n kitaran vauriot. KSL 5:12 §:n mukaan tavarán on lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Mikäli muuta ei ole sovittu, tavarán tulee soveltua tarkoitukseen, johon kyseisiä tavaroita yleensäkin käytetään. Jos tavara poikkeaa tästä, siinä on virhe. KSL 5:12 a §:n mukaan tavarassa on myös virhe, jos sen yhteydessä ei luovuteta ostajalle tarpeellisia tietoja tavarán asentamisesta, kokoonpanosta, käytöstä, hoidosta tai säilytyksestä.

Lautakunta katsoi, että kyseessä oli yleisesti arvokitaroiden pinnoittamisessa käytetty lakka, joten myyjän tulee kertoa ostajalle, mikäli teline ei sovellu käytettäväksi tiettyjen kitaroiden säilyttämiseen. Koska tällaista tietoa ei oltu K:lle annettu, lautakunta katsoi, että telineessä oli KSL:n tarkoittama virhe. KSL 5:20 §:n mukaan ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii tavarán virheen vuoksi. Mikäli tavarán virheestä aiheutuu vahinkoa myös muulle omaisuudelle kuin myydylle tavaralle, myyjän korvausvelvollisuuteen sovelletaan KSL 5:21 §:n mukaan 20 §:n säännöksiä vain, jos vahinko kohdistuu omaisuuteen, jolla on välitön käyttöyhteys myytyyn tavararaan. Kitaralla ja sen telineellä oli välitön käyttöyhteys. Lautakunta suositti, että myyjä korvaa telineen aiheuttamista kitaran vahinkojen korjaamiskustannuksista K:lle 200 euroa.

¹¹⁸ Ämmälä 2006, 195

6 KULUTTAJAVIRANOMAISET

6.1 Kuluttajavirasto ja kuluttaja-asiamies

Kuluttajaviraston tehtävänä on valvoa ja turvata kuluttajien taloudellista, terveydellistä ja oikeudellista asemaa sekä toteuttaa kuluttajapolitiikkaa. Viraston tehtävänä on myös edistää ja toteuttaa kuluttajavalistusta ja -kasvatusta sekä ohjata kunnallista kuluttajaneuvontaa. Kuluttajavirasto raportoi tekemällä selvityksiä sekä vertailuja, joiden pohjalta virasto tekee esityksiä ja aloitteita kuluttajansuojan ja kuluttajapolitiikan kehittämiseksi. Viraston tulee suunnata toimintansa aloille, joilla on huomattava merkitys kuluttajien kannalta tai joilla on yleisimmin ongelmia kuluttajien asemassa. Kuluttaja-asiamies johtaa kuluttajaviraston toimintaa.¹¹⁹

Laki kilpailu- ja kuluttajavirastosta (661/2012) annetun lain 2 luvun 13 §:ssä on säädetty kuluttaja-asiamiehen kuluttajan avustamisesta. Kyseisen lain 2:13.1 §:n mukaan kuluttaja-asiamies voi avustaa tai määrätä alaisensa virkamiehen avustamaan kuluttajaa yksittäisen asian hoitamisessa, jos se on lain soveltamisen sekä kuluttajien yleisen edun kannalta tärkeää tai, jos elinkeinoharjoittaja ei noudata kuluttajariitalautakunnan päätöstä.

6.2 Kuluttajaneuvonta

Jos kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välille syntynyt erimielisyys ei saada ratkaistuksi omin avuin ja neuvoin, voi kuluttaja kääntyä kuluttajaneuvonnan puoleen. Kuluttajaneuvonnasta annetun lain (800/2008) 1 §:n mukaan kuluttajaneuvonnassa:

- annetaan kuluttajille ja elinkeinoharjoittajille tietoja ja neuvontaa kuluttajalle merkittävistä asioista sekä kuluttajan oikeudellisesta asemasta;
- avustetaan kuluttajaa yksittäisessä elinkeinoharjoittajan sekä kuluttajan välisessä riitatilanteessa selvittämällä asiaa ja pyrkimällä sovintoratkaisuun sekä ohjataan kuluttaja tarvittaessa asianmukaiseen oikeussuojaan antavaan toimieliimeen;

¹¹⁹ Hyvärinen ym. 2002, 364.

- osallistutaan hyödykkeiden hintojen, laadun, markkinoinnin ja sopimusehtojen seurantaan; sekä
- avustetaan pyynnöstä muita kuluttajaviranomaisia.

Edellä mainitun lain 2 §:n 1 momentin mukaan kuluttajaneuvonnan yleinen johto, ohjaus sekä valvonta kuuluvat Kilpailu- ja kuluttajavirastolle. 2 momentin mukaan kuluttajaneuvonta on maistraatin tehtävä.

6.3 Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunnan tehtävänä on käsitellä valituksia, joita kuluttaja esittää elinkeinoharjoittajaa kohtaan¹²⁰. Kuluttajariitalautakunta antaa ratkaisusuosituksia elinkeinoharjoittajien ja kuluttajien välisiin riitatilanteisiin yksittäisissä kulutushyödykkeitä koskevissa sopimuksissa. Lautakunnan antamat ratkaisusuositukset eivät ole täytäntöönpanokelpoisia eikä niillä ole tuomion oikeusvaikutuksia. Asian käsittelyllä pyritään aina tavoittelemaan sovintoratkaisua kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan väliseen erimielisyyteen. Halutessaan kuluttaja voi kuitenkin aina viedä asiansa käsiteltäväksi yleiseen alioikeuteen.¹²¹

Lain kuluttajariitalautakunnasta (8/2007) 3 luvun 12 §:n 1 momentin mukaan asia tulee lautakunnassa vireille joko kirjallisella tai sähköisellä hakemuksella.

Kuluttajariitalautakunnalla on myös oikeus jättää asia ratkaisematta tai käsittelemättä siltä osin mitä edellä mainitun lain 3 luvun 14 §:ssä säädetään. Lautakunta voi jättää asian käsittelemättä, jos:

- asian ratkaiseminen edellyttää suullisten todistuskeinojen käyttämistä;
- asia on vireillä tai ratkaistu muussa tuomioistuimen ulkopuolisessa riidanratkaisuelimessä;
- sama asia on lautakunnassa vireillä tai ratkaistu ryhmävalituksena;
- hakijan vastapuoli on konkurssissa;
- asian käsittely ei ole tarkoituksenmukaista käsitellä lautakunnassa asian poikkeuksellisen monimutkaisuuden ja vaikean selvitettävyyden takia;
- kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan selvittääkseen asiaa.

¹²⁰ Hemmo 2005, 368

¹²¹ Hyvärinen ym. 2002, 364-365.

6.4 Yleiset tuomioistuimet

Kuluttajalla on myös mahdollisuus tarvittaessa riitauttaa asia yleisen tuomioistuimen käsiteltäväksi. Vahingonkorvausasioissa kuten muissakin siviilioikeusprosesseissa yleinen oikeuspaikka on vastaajan alioikeus¹²². Tästä on säädetty oikeudenkäymiskaaren (4/1734) 10 luvun 1 §:ssa, jonka mukaan luonnollista henkilöä vastaan esitetty vaatimus tutkitaan käräjäoikeudessa, jonka tuomipiirissä hänellä on kotipaikka taikka vakituinen asuinpaikka.

OK 5:1 §:n 1 ja 2 momentin mukaan riita-asia pannaan vireille käräjäoikeuden kansliaan toimittamalla kirjallinen haastehakemus. Asia tulee vireille ja sen valmistelu alkaa, kun haastehakemus saapuu kansliaan. OK 25 luvun 1 §:n 1 momentin mukaan muutosta käräjäoikeuden ratkaisuun voi hakea hovioikeudelta valittamalla käräjäoikeuden päätöksestä. OK 30:1 §:n nojalla hovioikeuden päätökseen ja tuomioon voi hakea muutosta korkeimmalta oikeudelta valittamalla hovioikeuden tuomiosta.

¹²² Wilhelmsson & Rudanko 2004, 252.

7 LOPUKSI

Opinnäytetyön tavoitteena oli jäsenellä kuluttajakaupassa tapahtuvaa tavarantoiminnan virhettä sekä virheen seuraamuksia, ja laatia helppolukuinen ja yleishyödyllinen raportti ensisijaisesti vastaamaan kuluttajan tarpeita. Tarkoituksena oli kartoittaa kuluttajakauppaan liittyvää lainsäädäntöä, erityisesti KSL:a ja sen virhesäännösten sisältöä sekä soveltamista kaupan virhetilanteisiin teoreettisen tutkielman avulla. Tutkimusongelmana oli selvittää, miten KSL suojaa kuluttajaa, mikäli kulutushyödyke eli tavara osoittautuu virheelliseksi.

On ilmeistä, että ihminen ostaa useita kerskoja elämänsä aikana tavaroita elinkeinotoimittajilta. Koska kuluttajakauppa on jokaiselle arkipäiväistä, on väistämätöntä, että ostoissa hyödykkeessä ei tulisi koskaan ilmenemään ongelmia niissä olevien virheiden vuoksi. Tällaisissa tilanteissa ei ole helppoa ratkaista sitä, onko vastuu tavarantoiminnan virheestä myyjällä vai ostajalla. On oletettua, että kuluttaja, joka on tietoinen ja osaa vaatia omia oikeuksiaan, niitä myös saa, kun taas ne jotka eivät niistä ole tietoisia, eivät niitä samassa mitoin saa käyttöönsä. Näistä seikoista johtuen halusin pyrkiä jäsentelemään aiheesta hyvän ja tiivistetyn tietopaketin, josta olisi näin ollen hyötyä mahdollisimman monelle.

Olennaista oli huomata se, että kuluttaja on monessa suhteessa heikommassa asemassa elinkeinotoimittajaan nähden, sillä elinkeinotoimittajalla on toimialaansa nähden ammattitaitoa sekä tietoa omien etujensa turvaamiseksi. Sen sijaan kuluttajilla ei välttämättä ole riittävästi tietoa tai asiantuntemusta arvioidakseen kaupan vaikutuksia omiin etuihin nähden. KSL:lla pyritään tasoittamaan tätä epätasavertaisuutta, sillä kyseinen laki on säädetty, jotta kuluttajan asemaa pystyttäisiin paremmin turvaamaan sekä hänen oikeuksiaan suhteessa elinkeinotoimittajaan. Tätä epätasavertaisuutta on pyritty tasoittamaan kuluttajan osalta sillä, että erityislakina KSL säännökset ovat määrätty pakottaviksi, joka tarkoittaa sitä, että kuluttajan kannalta lain tasoa epäedullisemmista sopimusehdoista ei voi pätevästi sopia. Erityislainsäädännön eli KSL:n pykälien pakottavuudella sekä kuluttajakaupan sopimusehdoilla pyritään suojaamaan kuluttajaa.

Työssä voidaan huomata, että KSL sisältää enimmäkseen elinkeinotoimittajaa pakottavia velvollisuus säännöksiä, joiden tehtävänä on estää tavarantoiminnan virhetilanteiden syntymistä, ja näin ollen suojata kuluttajaa. Useat elinkeinotoimittajaa velvoittavat velvollisuudet, kuten tiedonantovelvollisuus kuuluvat osaksi lojaliteettivelvollisuutta, jonka mukaan

myyjän on otettava kuluttajan etu huomioon jo sopimusta solmittaessa ja myös sopimus-suhteen aikana sekä annettava kaikki olemassa oleva tieto asiakkaalle. Kuluttajalla on päävelvollisuutena pysyttäytyä tekemässään sopimuksessa ja suorittaa ostetun hyödykkeen hinta myyjälle sen sovittuna aikana. Vaikka KSL:ssa ei ole pakottavia säännöksiä kuluttajan myötävaikutusvelvollisuudesta tai tavarankorjauksesta, voidaan kuitenkin katsoa, että on ostajan oman edun mukaista tarkastaa ostettava tavara mahdollisten virhetilanteiden vuoksi. Nämä voidaan siis nähdä ennemminkin kuluttajan oikeutena.

Takuun myöntämisestä ei ole säädetty laissa, mutta tavaroille myönnetään usein takuu tänä päivänä. KSL:ssa on säännökset määräaikaisen takuun merkityksestä, jonka tehtävänä on antaa kuluttajalle lain säännöksiin nähden paremmat oikeudet siltä varalta, että ostetussa tavarassa ilmenee virhe ostamisen jälkeen. Takuu on siis kuluttajalle myönnettävä lisäetu, sillä ilman takuutakin myyjä on KSL virhevastuusäännösten perusteella velvollinen vastaamaan tavarankorjauksesta.

KSL 5 luvussa on myös säännökset tavarankorjauksesta, joiden tehtävänä on pyrkiä saattamaan ratkaisu elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välille siinä tapauksessa, jos ostetussa kulutushyödykkeessä on virhe. Laissa säädetyn virheen seuraamusjärjestelmän perusteella, kuluttajalla on tavarankorjauksen seurauksena oikeus pidättäytyä kauppasumman maksusta, vaatia virheen korjaamista, uutta toimitusta, hinnanalennusta tai kaupan purkua sekä vaatia lisäksi vahingonkorvausta. Myyjällä on sen sijaan ensisijaisena oikeutena pyrkiä oikaisemaan virhe ennen muita virheen seuraamusten keinoja. KSL:ssa olevien virheen seuraamus säännösten tarkoituksena on suojata kuluttajaa, siltä osin, että hän on oikeutettu vaatimaan myyjältä keinoja tavarankorjauksen johdosta.

Opinnäytetyössäni en tullut käsittelemään virhetilanteita muussa kuin kuluttajakaupassa, jossa ostajana on kuluttaja ja myyjänä elinkeinoharjoittaja, ja kohteena kulutushyödyke eli tavara. Työtä tehdessäni huomasin, että virheen seuraamukset eivät rajoitu pelkästään edellä mainitun kaltaisiin kuluttajakauppoihin, vaan virheitä ilmenee myös käytetyn tavarankorjauksessa, kuluttajapalvelussopimuksissa sekä kiinteistöjen kaupassa. Jatkotutkimusaiheina voisikin olla selvittää, miten KSL suojaa ostajaa edellä mainituissa sopimustilanteissa, jos kauppaan liittyy virhe.

LÄHTEET

- Eeva, A. 2015. Yrittäjän oikeudet ja velvollisuudet tavarakaupassa. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu. Viitattu 6.11.2017. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/104864/Eeva_AinoMariatta.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Halila, H. & Hemmo, M. 2008. Sopimustyypit. 2., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.
- HE 93/1986 vp: Hallituksen esitys eduskunnalle Kauppalaiksi.
- HE360/1992: Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyvistä laeiksi.
- Hemmo, M. 2002. Vahingonkorvausoikeuden oppikirja. Helsinki: WSOY lakitieto.
- Hemmo, M. 2005. Sopimusoikeus 3. Helsinki: Talentum.
- Hyvärinen, H.; Hulkko, P. & Ohvo, S. 2002. Yksityisoikeuden perusteet. 1. painos. Helsinki: WSOY.
- Kaisto, J. & Lohi, T. 2008. Johdatus varallisuusoikeuteen. Helsinki: Talentum.
- Kauppalaki 1987/355. Annettu 27.3.1987. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870355>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2006. Kuluttaja-asiamiehen linjaus, sopimusehtojen laatiminen. Viitattu 26.1.2017. <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/sopimusehtojen-laatiminen/>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Takuu ja virhevastuu. Viitattu 1.11.2017. <https://www.kkv.fi/Tieto-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/takuu-ja-virhevastuu/>
- Klami-Wetterstein, P. Johdatus oikeustieteeseen. Yksityisoikeus. 4. Siviilioikeuden keskeiset periaatteet. Viitattu 24.10.2017. <http://blogs.helsinki.fi/avoin-johdatusoik/yksityisoikeus/>
- KKO 1983-II-39. Viitattu 18.10.2017. <https://www.edilex.fi/kko/ennakkopaatokset/19830039t?all-Words=irtaimen+kauppa%2C+hinnanalennus%2C+kaupan+kohteen+virheellisyys&offset=1&perpage=20&sort=relevance&searchSrc=1&advancedSearchKey=153748>
- Kuluttajaliitto. Ostaminen ja kuluttajansuoja, virheen seuraamukset. Viitattu 5.11.2017. <http://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/ostaminen-ja-kuluttajansuoja/hankinnat/tavarankauppa/virheen-seuraamukset/>

Kuluttajariitalautakunta. 2003. Lautakunnan ratkaisuja. 02/30/2130. Viitattu 2.11.2017. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378909465331.html>

Kuluttajariitalautakunta. 2007. Lautakunnan ratkaisuja. 542/32/07. Viitattu 2.11.2017. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378909480788.html>

Kuluttajariitalautakunta. 2013. Lautakunnan ratkaisuja. 812/36/12. Viitattu 5.11.2017. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378909500585.html>

Kuluttajansuojalaki 1978/38. Annettu 20.1.1978. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

Laki Kilpailu- ja kuluttajavirastosta 661/2012. Annettu Helsingissä 30.11.2012. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120661>

Laki kuitintarjoamisvelvollisuudesta käteiskaupassa 658/2013. Annettu Helsingissä 30.8.2013. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20130658>

Laki kuluttajariitalautakunnasta 2007/8. Annettu 12.1.2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070008#L3>

Laki kuluttajaneuvonnasta 2008/800. Annettu 5.12.2008. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080800>

Minilex. 2017a. Reklamaatioaika kuluttajankaupassa. Viitattu 26.10.2017. <https://www.minilex.fi/a/reklamaatioaika-kuluttajankaupassa>

Minilex. 2017b. Mikä on välitöntä ja mikä puolestaan välillistä vahinkoa? Viitattu 8.11.2017. <https://www.minilex.fi/a/mik%C3%A4-on-v%C3%A4lit%C3%B6nt%C3%A4-ja-mik%C3%A4-puolestaan-v%C3%A4lillist%C3%A4-vahinkoa>

Oikeudenkäymiskaari 1734/4. Annettu 1.1.1734. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1734/17340004000#L10>

Routamo, E. & Hopppu, E. 1988. Suomen vahingonkorvausoikeus. Vammala: Econlaw.

Saarnilehti, A. 2005. Sopimusoikeuden perusteet. 6., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 2004/613. Annettu 23.6.2004/613. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040613>

Wilhelmsson, T. & Rudanko, M. 2004. Tuotevastuu. 2., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Wilhelmsson, T.; Sevón, L. & Koskelo, P. 2006. Kauppalain pääkohdat. Helsinki: Talentum.

Ämmälä, T. 2002. Virhe -erityisesti kuluttajankaupassa ja asuntokaupassa. Helsinki: WSOY lakitieto.

Ämmälä, T. 2006. Suomen kuluttajaoikeus. Helsinki: Talentum.